

Rapport final de l'examen 2019



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	13
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 5 Administration et gestion du personnel	Giorgio Nadig, Wabern
- Épreuve d'examen 1 Nettoyage	Regula Juninger, Fischbach-Göslikon
- Épreuve d'examen 2 Entretien du bâtiment écrit	
- Épreuve d'examen 6 Mise en réseau et communication	Daniele Favaro, Lugano
- Épreuve d'examen 2 entretien du bâtiment pratique	Max Mathys, Turbenthal
- Épreuve d'examen 3 Installations techniques des bâtiments	Josef Oberholzer, Steg im Tösstal
- Épreuve d'examen 4 Installations sportives, installations extérieures et espaces verts	Oskar Koch, Hellbühl
- 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

<u>Inscrits:</u>	301
<u>Non-admis:</u>	7
<u>Désistements:</u>	9
<u>Abandons:</u>	0
<u>Interrompu</u>	1
<u>Absents:</u>	<u>2</u>
<u>Candidats ayant terminé l'examen:</u>	284
<u>Réussites:</u>	215
<u>Échecs:</u>	69

Déroulement de l'examen

<u>Épreuves écrites</u>	École cantonale de Zurich Nord
de 8h30 à 9h30	28 septembre 2019
de 9h45 à 10h45	Installations techniques
de 11h00 à 12h00	Nettoyage
de 13h00 à 15h00	Entretien des bâtiments
de 15h30 à 16h30	Administration et gestion du personnel
	Installations sportives, installations extérieures et espaces verts
<u>Épreuves orales et pratiques</u>	École cantonale de Zurich Nord
Service 1	Participants 1-72
	7 octobre 2019
	de 8h00 à 17h30
Service 2	Participants 73-144
	8 octobre 2019
	de 8h00 à 17h30
Service 3	Participants 145-216
	9 octobre 2019
	de 8h00 à 17h30
Service 4	Participants 217-288
	10 octobre 2019
	de 8h00 à 17h30
Service 5	Participants 289-360
	11 octobre 2019
	de 8h00 à 17h30

3 RAPPORT DU PRÉSIDENT

30 ans d'examen professionnel fédéral de concierge, une histoire à succès.

Une chose est certaine: nous nous sommes toujours adaptés à la réalité professionnelle. Nous avons gardé ce qui a fait ses preuves et relevé les défis du marché du travail afin d'être prêts pour l'avenir.

Outre les métiers manuels classiques de menuisier, serrurier, peintre, installateur sanitaire, électricien, jardinier, maçon, etc., des membres de la nouvelle profession d'agent d'exploitation ont commencé ces derniers temps à s'inscrire à notre examen professionnel de concierge.

Le système de formation professionnelle en alternance de la Suisse constitue une bonne base pour que la Suisse continue à jouer un rôle au niveau international et européen. Ainsi, nous sommes perçus un peu partout aux États-Unis et dans l'UE comme un modèle à suivre dans ce domaine. La formation professionnelle continue dans le secteur de l'artisanat, à la fois théorique et pratique, implique une compétence professionnelle réaliste. Notre examen professionnel comprenant les épreuves d'examen nettoyage, entretien des bâtiments, installation technique des bâtiments, installations sportives, installations extérieures et espaces verts, administration et gestion du personnel ainsi que mise en réseau et communication, constitue une base solide pour réussir dans le monde du travail.

Le profil de qualification professionnelle complet de la conciergerie requiert une préparation scolaire sérieuse et engagée à notre examen professionnel. Je tiens à remercier les centres de formation pour leur soutien.

Préparatifs d'examen

Une organisation professionnelle est nécessaire pour assurer le bon déroulement de cet examen complet, bien équilibré et axé sur les compétences professionnelles. Les expertes et experts sont régulièrement formés et préparés à cela dans le cadre de cours magistraux. La commission d'examen a décidé à l'unanimité de ne recourir qu'à des experts formés. À cette occasion, je tiens à remercier chaleureusement la commission d'examen et les experts pour leur grand engagement en faveur de notre profession.

Les experts en chef qui ont fait leurs preuves ont démontré qu'ils étaient capables de relever brillamment les nouveaux défis. La nouvelle experte en chef, ainsi que les nouveaux experts en chef, ont relevé avec brio les difficultés de notre examen complexe. Je remercie vivement le secrétariat d'examen pour son engagement exceptionnel dans l'intérêt de notre examen fédéral. Je tiens en particulier à remercier Arno van den Berg qui a parfois travaillé dur en dehors des heures de travail normales et dans des situations délicates.

Le fait que la procédure de sélection des experts en chef relève de la compétence de la commission d'examen est une condition préalable au bon fonctionnement de l'examen. L'une de mes préoccupations majeures est de ne pas faire d'expériences. Les décisions en matière de personnel sont trop importantes pour obéir à des considérations relevant de la politique de l'association. Un grand merci aux organisations faitières du monde du travail de nous avoir soutenus et d'avoir approuvé à la majorité les recommandations de la commission d'examen. J'apprécie cela et ce n'est pas une évidence pour moi.

Déroulement de l'examen

Le 31 août 2019, la journée d'information de l'examen a eu lieu pour la dernière fois à l'école cantonale de Zurich-Oerlikon. En raison d'importants travaux de rénovation, nous devons malheureusement quitter ce magnifique site d'examen que nous avons le droit d'utiliser depuis 2008. Un grand merci à la direction de l'école et à toute l'équipe de l'intendance, notamment à Marcel Thoma, concierge avec brevet fédéral et directeur de l'intendance,

pour son engagement et sa bonne volonté en faveur de notre examen professionnel. 275 participants ont profité de cette journée pour se familiariser avec les locaux de l'examen et obtenir des informations importantes. À cette occasion, les dossiers d'examen personnels ont été distribués et expliqués. Nous avons également offert la possibilité de répondre à des questions individuelles. Comme l'interprétation simultanée de l'allemand vers le français a largement fait ses preuves, nous avons traduit cette année encore en simultanée pour les collègues italophones du Tessin. Même s'ils n'étaient pas nombreux, nous sommes confiants que cette formation professionnelle s'établira de plus en plus aussi au Tessin.

Cette année, nous avons examiné en tout 284 candidates et candidats, dont 13 femmes, 16 francophones et 3 italophones. Au total, 215 ont réussi l'examen.

Les lauréats ont prouvé qu'ils disposaient des compétences requises pour se qualifier en tant que concierge avec brevet fédéral. Je souhaite les en féliciter cordialement.

L'équipe de surveillance éprouvée a contribué à ce que les épreuves écrites du samedi 28 septembre 2019 se déroulent dans le calme et sans problème. Les participantes et participants à l'examen étaient agréables et réfléchis.

L'épreuve orale et l'épreuve pratique de l'examen ont montré une fois de plus à quel point le métier de concierge est varié. La compétence professionnelle et sociale des expertes et experts est ici particulièrement requise.

Les connaissances méthodologiques sont tout aussi importantes pour la qualification professionnelle que les connaissances techniques. Les professionnels qualifiés savent comment structurer les processus de travail et avec quelles méthodes et savent les appliquer eux-mêmes avec succès. À cet égard, les connaissances techniques ont aussi été contrôlées.

Dans la vie professionnelle de tous les jours, la contrainte de performance augmente. Pendant les examens, j'ai été confronté à divers problèmes et requêtes, ce qui a donné lieu à des entretiens approfondis et intéressants avec des participants à l'examen.

L'examen professionnel fédéral de concierge 2020 devrait se dérouler le samedi 26 septembre et du 3 au 10 octobre désormais dans l'établissement scolaire Eichi de Niederglatt.

Jacob Hauri, Président de la Commission d'examen

4 RAPPORTS PAR ÉPREUVES D'EXAMEN

4.1 Nettoyage

J'ai pris mes fonctions d'experte en chef pour le domaine du nettoyage. J'ai été bien accueillie par tous les collègues et les PEX. C'est une tâche passionnante à laquelle je prends beaucoup de plaisir.

Épreuve écrite

Cette année, nous avons demandé le calcul de rentabilité de trois autolaveuses industrielles différentes. Nous avons ainsi constaté qu'il y avait beaucoup d'erreurs dans les calculs, provenant le plus souvent du report des chiffres. Les exercices en soi étaient assez simples, mais beaucoup n'ont pas réussi à les résoudre.

Une large place a été faite à la répartition du personnel d'entretien. Les candidats devaient établir des plans de travail et pour cela reporter dans un tableau des informations contenues dans un énoncé. Un manque de compréhension du texte a rendu cette tâche plus difficile. La rédaction de mémos courts a montré que les candidats avaient du mal à faire une synthèse. Il y a eu de bonnes réponses dans la compréhension écologique.

Épreuve pratique

Tout s'est déroulé dans le calme et nous avons pu parfois relever une grande compétence technique de la part des candidats. Nous avons également dû évaluer des travaux insuffisants, principalement en raison d'un manque d'expérience.

L'épreuve d'instruction s'est déroulée dans le calme. On constate que cette épreuve d'examen a été 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. Les stagiaires de l'école cantonale de Zurich Nord nous ont apporté un soutien optimal.

Perspectives pour 2020

Nous allons poursuivre la coopération sur l'épreuve d'examen 5 «Situation initiale». Nous continuerons de le faire à l'avenir. Nous sommes très impatients de découvrir le nouveau site d'examen.

4.2 Entretien des bâtiments

Cette année, l'exemple pratique de l'examen révèle un problème général d'entretien insuffisant. Trois sous-domaines principaux ont été choisis pour permettre aux candidats d'expliquer leurs connaissances techniques.

Situation initiale:

Après avoir terminé avec succès leur formation de concierge avec brevet fédéral, ils ont accepté un nouvel emploi de concierge.

Le poste n'était pas pourvu ces dernières années. L'entretien du bâtiment était donc négligé. Votre nouvel employeur vous charge d'inspecter les immeubles et leur état et de rédiger un rapport. Sur la base de cette documentation, il montre au bureau de l'administration du bâtiment les possibilités de rénovation.

Sujet 1 Défaits et diagnostic

Les deux photos montrent des défauts sur le toit plat. L'exercice consistait à identifier et décrire les défauts.

Les candidats identifient les mesures à prendre et les améliorations à apporter. Par ailleurs, l'objectif est de montrer ce qu'il faut entreprendre pour prévenir de tels dommages à l'avenir.

Sujet 2 Physique de la construction

On fait appel à vous en tant que concierge. Dans un bâtiment résidentiel assez ancien, des moisissures se sont formées dans les angles donnant sur le mur extérieur. L'administrateur l'informe des travaux de rénovation de fenêtres passés et de la situation de la structure des murs.

Les candidats peuvent expliquer le processus de formation des moisissures. Ils connaissent bien les causes des moisissures. Les candidats connaissent des mesures et des suggestions d'amélioration et peuvent les exposer.

Sujet 3 Réception d'ouvrages

Les candidats connaissent les documents requis pour une réception de travaux et peuvent expliquer pourquoi ils sont essentiels.

Les contrôles de réception après l'achèvement de travaux de rénovation des locaux sont d'une grande importance. Les candidats connaissent les défauts qui doivent être répertoriés dans un protocole de réception. De plus, ils connaissent les mesures à entreprendre, au cas où un entrepreneur ne se rend pas aux dates de réception annoncées.

Après une réception réussie, les candidats peuvent présenter les informations et leur pertinence ainsi que les documents nécessaires pour établir une éventuelle facture d'acompte et la facture finale correspondante.

Une fois terminé, l'examen 2019 sera de nouveau mis à la disposition des écoles.

Conclusion

Les correcteurs ont constaté qu'une partie des réponses n'avait aucun rapport avec l'énoncé de l'exercice et les consignes de réponse.

La structure systématique de la réponse selon le plan – Constatation – Origines – Mesures – Priorités – Mesures préventives – n'a pas toujours été comprise.

Bien souvent, l'origine (moisissures) d'une mesure d'assainissement (fenêtres) n'a pas été identifiée. Les règles de la physique du bâtiment doivent être respectées.

Beaucoup de candidats ne connaissent pas assez les éléments de base requis pour qu'une réception puisse avoir lieu en bonne et due forme.

Lors de la prise en charge/remise d'un objet immobilier, un procès-verbal de réception est nécessaire.

Entretien pratique

L'examen s'est déroulé dans le calme et sans incident notoire. Pour que ce soit possible, les expertes et experts doivent se préparer de manière optimale. Dès mars, les chefs de groupes et suppléants ont suivi une formation. Pour cela, ils ont dû réussir toutes les épreuves de l'examen. Pour finir, les corrections nécessaires ont pu être apportées. Toutes les commandes et tous les rapports ont été vérifiés avec soin. Il fallait aussi accorder beaucoup d'attention au comportement personnel à l'égard des candidats. Les chefs de groupe ont instruit ensuite les autres expertes et experts après la mise en place des postes d'examen le samedi précédant le début de l'examen.

Trois groupes différents ont été examinés au hasard.

Groupe A Réparation d'une plinthe
 Connaissances sur les batteries
 Réparation de carreaux
 Remplacement de sangles de volet
 Coupe d'un filetage
 Découpe de verre

Groupe B Remplacement de boutons tournants et d'une serrure espagnolette
 Mesure avec un pied à coulisse analogique
 Fabrication d'un assemblage en bois
 Connaissances et travaux sur une serrure encastrée

Instruction au choix
Mesure à l'aide de différents pieds à coulisse
Réglage correct d'un ferme-porte avec bras à glissière Dorma TS 93
Réglage correct de portes de placard (charnières invisibles Blumotion)

Épreuves d'examen des différents groupes

Groupe A:

Exercice 1

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

L'an dernier, de nets signes d'amélioration avait heureusement été constatés. Malheureusement, cette tendance positive ne s'est pas confirmée cette année. C'est bien dommage, car l'installation d'une plinthe est un excellent travail pédagogique dans la formation de l'apprenant.

Exercice 2

- **Remplacement d'une sangle de volet défectueuse. Un exercice supplémentaire a consisté soit à percer et couper un filetage M6 défectueux sur un filetage M8 en 3 étapes, (pré et post-découpe et coupe finale), soit à découper correctement une petite vitre et à l'insérer dans un cadre.**

Le remplacement de la sangle de volet a été plutôt bien résolu. En revanche, la découpe de la vitre a posé quelques problèmes à certains candidats. Ils se sont acquittés un peu mieux de l'exercice «coupe d'un filetage». Mais ici aussi, le manque de compétence professionnelle était manifeste. Malgré tout, la différence en termes de résultat entre ces deux tâches a été infime.

Exercice 3

- **Maintenance correcte d'une batterie de traction et pontage correct 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. Les raisons en sont exposées dans le rapport d'examen 2018. Plusieurs fois, les candidats ont demandé aux experts pourquoi cet exercice était indispensable alors qu'ils n'ont même pas de voiture. À ce sujet, on notera ce qui suit: Beaucoup d'installations modernes sont équipées de balayuses aspirantes et d'autolaveuses. La balayeuse aspirante a besoin d'une batterie de démarrage et l'autolaveuse d'une ou plusieurs batteries à traction. Les batteries sont très chères. La maintenance correcte prolonge de beaucoup la durée de vie de ces deux types de batterie et permet ainsi de faire des économies. Il ne faut pas sous-estimer le risque d'accident en cas d'erreur de manipulation. Le plus souvent, il en résulte des lésions oculaires qui peuvent entraîner un handicap à vie.

Exercice 4

- **Un exercice supplémentaire a consisté à mesurer et découper correctement un carreau. Par ailleurs, il a fallu mesurer avec précision et esquisser le forage d'une conduite d'eau. En outre, on a vérifié la procédure de découpage correcte du forage de la conduite d'eau esquissé à l'aide d'une meuleuse**

d'angle de type Flex à disque diamant. L'exécution de ces travaux a dû être expliquée en même temps que l'utilisation correcte du matériel.

Comme en 2018, la machine de découpe a été expliquée aux candidats qui ont été autorisés à effectuer une découpe d'essai. De ce fait, l'exercice a été assez bien résolu. Certains ont eu des difficultés à mesurer les carreaux défectueux. De même, lors de la formation avec la meuleuse d'angle de type Flex, la compétence professionnelle a souvent fait défaut. Ainsi, le résultat final a été plutôt moyen.

*Groupe B**Exercice 1*

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

On a constaté une nette amélioration par rapport à l'an dernier pour le remplacement du bouton tournant. En revanche, la mesure à l'aide de pieds à coulisse est pour beaucoup comme toujours 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 en bois.**

Un grand nombre de participants se sont plutôt bien sortis de cette tâche ambitieuse. L'agencement du poste de travail était clair. Les moyens auxiliaires 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, 95 candidats ont été évalués sur l'instruction dans l'entretien pratique sur 4 postes.

Il y avait 3 sujets au choix.

1. Mesure à l'aide de pieds 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.
2. Réglage d'un ferme-porte avec bras à glissière Dorma TS93. Equipé en plus d'un dispositif de serrage et d'un limiteur d'ouverture.
3. Mise en place de 4 charnières Blumotion dans une armoire.

L'épreuve a été mieux résolue que l'an dernier, à notre grande satisfaction. On peut donc supposer que les candidats se sont mieux informés sur la procédure d'instruction QTAE dans la directive. Les jeux de rôle, qui permettent de s'entraîner, sont tout simplement indispensables pour une bonne formation.

Remarque:

La formation est et reste un élément très important et utile dans le domaine de la conciergerie. Les apprentis, le personnel de nettoyage et les auxiliaires techniques doivent recevoir des instructions correctes tous les jours. Résultat: moins d'accidents au travail, coûts de maintenance réduits et préservation à long terme des machines et des appareils.

Perspectives:

Dans l'instruction, le ferme-porte est remplacé par la coupe d'un filetage. Cependant, les travaux sur le ferme-porte doivent être envisagés dans un autre groupe. Le perçage d'une serrure à chiffre sur un bouton tournant sera sûrement abordé. De même, il faudrait se préoccuper à nouveau du rapiéçage de moquette.

4.3 Installations techniques des bâtiments

Épreuve écrite (60 minutes)

Il y avait en tout 14 exercices à résoudre. L'examen a été préparé et mené conformément au règlement d'examen de 2016 et à la directive actuelle. Certaines des questions ont été posées en réseau.

Les domaines spécialisés suivants ont été étudiés:

- Identification et possibilité d'utilisation d'une vanne de remplissage et de vidange dans le domaine Chauffage et sanitaire.
- Identification et fonctionnement d'une installation d'adoucissement.
- Désignation et fonctionnement des composants d'un système de ventilation, y compris recherche d'erreurs dans la désignation d'une couleur erronée.
- Identification de composants électriques et énumération des domaines d'utilisation.
- Dessin d'une courbe de chauffe selon des consignes. Indication de la température de départ pour une température extérieure donnée. Différence de température entre la conduite d'alimentation et la conduite de retour. Évaluation d'une projection d'ombre sur un capteur externe.
- Désignation et explication du fonctionnement de vannes et de conduites de sortie dans une batterie de distribution à l'aide d'une photo.
- Identification, évaluation et suggestions de réparation éventuelle d'une soupape de sécurité qui fuit.
- Identification ainsi que possibilités de montage et de réglage d'une vanne d'équilibrage STA.
- Calcul de la puissance et de l'économie d'énergie réalisée lors du remplacement d'une pompe à chaleur. Identification des travaux d'installation à effectuer par l'électricien.
- Évaluation d'une proposition de rénovation d'un système d'eau chaude (insuffisant).
- Désignation et domaines d'application de connecteurs dans le domaine des courants forts, des courants faibles et des transmissions.
- Calcul de l'économie réalisée lors du remplacement d'anciennes lampes à tubes fluorescents par de nouvelles lampes LED. Évaluation de l'amortissement et désignation de l'unité d'intensité lumineuse.
- Identification du compteur à gaz, du régulateur de pression et du robinet à bille.
- Désignation de la loi la plus importante sur les installations électriques. Désignation d'une abréviation pour le domaine de la basse tension.

Cette année, les candidates et candidats étaient visiblement mieux préparés. Les questions ont été globalement perçues comme faciles à résoudre. En conséquence, la note moyenne a été plus élevée qu'en 2018. Néanmoins, il y a eu de nouveau cette année quelques candidates

et candidats qui n'ont même pas su répondre ou seulement de manière insuffisante à des questions considérées comme faciles.

Épreuve pratique (60 minutes)

Dans l'épreuve pratique, les candidats ont été testés chacun pendant 20 minutes dans les domaines sanitaire, chauffage (chauffage/ventilation/climatisation) et électrique. Les évaluations ont également été meilleures cette année qu'en 2018.

Les travaux suivants ont été examinés:

Ventilation/Climatisation

Reconnaître et décrire les fonctions à l'aide de photos et de schémas de principe.

Chauffage

Sur la base de plans ou sur le module, les composants/fonctions de production de chaleur, de brûleur, de commande, de distribution de chaleur, de dissipation de chaleur et d'équipement ont dû être identifiés et expliqués. Expliquer les réglages de distributeurs pour chauffage au sol et de vannes de radiateurs ainsi que la procédure à suivre en cas d'émission de chaleur insuffisante et de pannes. Remplir et purger le système.

Installations sanitaires

Déceler une anomalie dans un urinoir. Chasse d'eau de WC: Nommer les composants et les travaux d'entretien et régler le niveau d'eau et les quantités d'eau de rinçage. Identifier les différents mitigeurs muraux, les travaux d'entretien et les pièces importantes pour la sécurité. À l'aide de plans, expliquer le fonctionnement des conduites d'eaux usées et d'aération. Expliquer le système de mélange et le système de séparation en indiquant des avantages et des inconvénients. Décrire l'utilisation de l'eau de pluie. Expliquer le fonctionnement de l'installation de relevage des eaux usées. Décrire les conduites d'eau et de gaz, robinets compris. Montrer les erreurs dans le schéma. Identifier différents outils et matériaux des conduites.

Électricité

Vérifier l'alarme incendie, les fiches et l'éclairage de secours. Expliquer les disjoncteurs, fusibles, disjoncteurs FI et disjoncteurs de protection moteur. Présenter le coupe-feu et les risques/premiers secours. Identifier et expliquer les lampes et interrupteurs, les circuits, les détecteurs de mouvement, les interrupteurs crépusculaires, les minuteries. Présenter l'efficacité énergétique/les économies d'énergie/la maintenance de l'éclairage. Expliquer la maintenance et le raccordement du projecteur, du téléphone, de la télévision et de la fibre optique. Patches CUC en mm distributeur et rack. Énumérer le but et les avantages et inconvénients des systèmes de commande. Expliquer les plans d'installation / le schéma. Expliquer le rapport de sécurité, les instructions d'utilisation, les protocoles de mesure et de contrôle. Archiver et gérer des documents.

Formation (60 minutes)

Les candidats ont été sélectionnés au hasard et ont été évalués dans la matière «Installations techniques Instruction» au lieu de «Installations techniques». Pour l'instruction, les candidats avaient le choix entre trois sujets:

- Systèmes d'urinoir (chasse d'eau/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

Perspectives des examens professionnels en 2020

L'examen se déroulera dans un cadre analogue. Néanmoins, on accordera de nouveau plus d'importance aux activités pratiques dans les installations techniques.

4.4 Installations sportives, installations extérieures et espaces verts

Épreuve écrite

Sur la base d'une situation initiale (lotissement), l'épreuve écrite comprenait des questions sur les thèmes des aires de jeux, de l'entretien du gravier, de l'entretien, de la plantation et de la structure des haies ainsi que de l'entretien des plantes en auge.

Dans le domaine de la connaissance des plantes, il a fallu faire un choix correct selon la situation décrite. L'épreuve écrite était par ailleurs assortie d'un plan d'ensemble.

Observations positives:

- La plupart des candidats ont eu suffisamment de temps pour résoudre l'épreuve.
- Ceux qui ont su gérer les supports pédagogiques ont pu consulter les dimensions rapidement et de façon fiable.
- Les brochures BPA fournissent des indications importantes permettant de trouver une solution.

Critères à améliorer:

- Décrire une situation au lieu de se contenter d'énumérer pose problème à beaucoup de candidates et de candidats.
- Ils doivent donc s'exercer davantage à faire de simples calculs de surfaces, de volumes et de quantités.
- Les réponses devraient être formulées avec plus de précision. (Plus d'affirmations concrètes)
- Sans bonnes connaissances en botanique, beaucoup d'exercices portant sur l'entretien des extérieurs ne sont pas faisables.

Épreuve pratique

Les exercices à l'extérieur se sont déroulés dans des conditions automnales typiques, généralement ensoleillées mais fraîches, mais aussi dans des conditions de pluie persistante, de froid et de vent violent. C'est une bonne chose que nous disposions de vêtements appropriés et de auvent ou de tente pour les postes de travail.

Les candidates et candidats se sont vus confier les travaux suivants:

- Plantation de platebandes (arbustes, couverture végétale)
- Plantation d'arbustes avec ancrage
- Calcul de la quantité d'engrais et épandage
- Travaux d'entretien de l'hydroculture, y compris application de produits phytosanitaires
- Coupe d'éclaircissage d'arbustes et de haies
- Réparation de la chaussée avec des blocs de béton
- Manipulation d'appareils: débroussailleuse, tondeuse à gazon



Les expertes et experts étaient affectés à différents postes spécialisés, également dans le domaine «Instructions», où les candidates et candidats étaient chargés d'initier et de former des stagiaires non qualifiés à une tâche spécifique.

Observations positives: (de l'équipe d'experts)

- Cette année, les candidates et candidats sont bien préparés. Ils sont motivés et intéressés.
- Les instructions écrites sont bonnes et les exigences des exercices adaptées.
- L'échange et la collaboration au sein de l'équipe d'experts sont excellents!

Critères à améliorer:

- Les candidates et candidats ne sont pas assez familiarisés avec les travaux pratiques, par exemple les travaux de pavage et l'hydroculture.
- Ils ont des connaissances théoriques qu'ils n'ont cependant jamais mis en pratique avant l'examen.
- Les connaissances botaniques des candidates et candidats sont déficientes à médiocres.

Conclusion:

(Recommandations aux responsables de la formation et aux candidates et candidats)

- Encourager les futurs concierges à faire preuve d'initiative pour apprendre et se préparer à l'examen.
- Planifier la période de formation à long terme, commencer très tôt à s'exercer.
- Se créer des occasions de s'exercer à la pratique.
- Promouvoir les connaissances en botanique.

4.5 Administration et gestion du personnel

Écrit

Situation initiale:

L'examen à livre ouvert dure 120 minutes, dont 5 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 120.

1 Notions de base en comptabilité

L'examen a été résolu de la même façon que l'an dernier. Nous pensons que la langue pose problème pour quelques candidats. Ils lisent superficiellement l'énoncé de l'exercice et ont parfois des problèmes à comprendre l'exercice. De plus, nous sommes aussi persuadés que l'énoncé de l'exercice et les feuilles de solution séparées posent des problèmes supplémentaires aux candidats. Il serait utile de pouvoir inscrire la solution après l'énoncé de l'exercice (gain de temps, cela faciliterait la relecture de l'exercice). Remarques sur différents exercices:

Exercice 2

Il s'agissait de déterminer l'influence des éléments d'écriture mentionnés sur le bénéfice (augmentation, réduction ou sans effet).

Cela a posé quelques difficultés à certains candidats.

Exercice 3

Cet exercice a été très mal résolu. Les candidats n'ont pas compris à quel niveau les éléments mentionnés ont un effet en premier lieu (bénéfice brut, bénéfice d'exploitation, bénéfice de l'entreprise ou aucun impact). Il semble que la structure d'un compte de résultat ne soit pas suffisamment consolidée.

Exercice 5

Très peu de candidats ont su calculer une marge brute bien que cet exercice ait déjà été posé plusieurs fois à l'examen.

Exercice 7

Certains candidats ont eu quelques difficultés à classer les postes mentionnés à l'actif ou au passif.

Exercice 9

Comme toujours, les candidats ont eu du mal à calculer les offres. Pour nous, c'est incompréhensible, car un exercice identique est posé depuis plus de 10 ans. Au cours des années précédentes, les offres devaient aussi toujours être calculées avec un rabais. La TVA reste problématique. Elle est souvent déduite au lieu d'être ajoutée.

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 rédigé une proposition de solution pour chaque exercice et ont apparemment prévu suffisamment de temps pour cette épreuve d'examen. Les solutions suggèrent que les exercices étaient compréhensibles et clairement formulés du point de vue linguistique. Il est toujours aussi clair que les compétences linguistiques doivent aussi être prises en compte dans la formation de concierge, et si possible encouragées.

3 Notions de base en droit

Cette année, le résultat de l'épreuve écrite a été satisfaisant. Par rapport à l'an dernier, la moyenne a légèrement baissé. Il semble que certains candidats aient eu du mal à gérer leur temps. Des exercices entiers n'ont pas été résolus plus souvent que l'année dernière. C'est en partie le cas de candidats qui ont résolu correctement sur le fond les autres exercices

juridiques. La raison soupçonnée est que les exercices juridiques figuraient dans la dernière épreuve d'examen. De plus, il est frappant de constater que les sujets Garantie et Retard ont souvent été confondus ou mélangés.

Cette année, relativement peu de questions à choix multiples ont été posées. Il s'agissait pour ainsi dire exclusivement de résoudre des études de cas. Mais les candidats n'ont souvent pas réussi à faire une présentation correcte de la situation. De même, beaucoup d'entre eux ont eu beaucoup de mal à citer la disposition légale correcte.

4 Remarque finale

Il est étonnant que les écoles n'aient pas plus souvent recours aux épreuves écrites mises à leur disposition et ne les utilisent pas en cours comme exercices. Cela serait particulièrement utile dans la partie «Notion de base en comptabilité».

Environ 20% des candidats n'ont pas été en mesure de gérer le temps dont ils disposaient de façon raisonnable. Résultat: ils n'ont pas pu résoudre des exercices très simples et ont perdu de précieux points.

Oral

Situation initiale:

L'examen dure à chaque fois 45 minutes, Les différents domaines ne sont ici pas non plus notés séparément. L'examen est noté globalement.

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

Une fois de plus, un grand nombre de candidats ont réussi à améliorer une prestation plus faible à l'épreuve écrite de l'examen grâce à l'entretien oral. Dans le domaine de la gestion du personnel, les candidats ont souvent pu s'appuyer sur leur propre expérience quotidienne. Dans le domaine du droit, ce lien avec la pratique fait généralement défaut, ce qui amène les candidats à s'appuyer sur des termes techniques appris par cœur. Nous conseillons aux écoles de former davantage à l'utilisation de ces termes techniques en s'appuyant sur des études de cas réalistes.

Les résultats de l'examen fédéral de concierge confirment qu'il s'agit d'un défi exigeant. Cette année encore, les candidats ont démontré que la priorité est donnée à la formation et à la préparation à cet examen.

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 de 2016 et la directive en vigueur de 2018.

La préparation à l'examen a commencé comme d'habitude par un atelier deux semaines avant la semaine de l'examen.

Partie écrite, documentation de l'installation:

Dans la plupart des cas, la documentation a été soumise conformément aux informations requises par les directives. La documentation qui ne répond pas aux exigences présente des lacunes semblables à celles des années précédentes.

Partie orale, présentation et entretien technique:

Présentation

Les présentations ont été bien préparées et présentées par la majorité des candidats. La langue écrite.

Entretien spécialisé

L'entretien spécialisé se rapporte à la documentation soumise et à la présentation du candidat. Trois thèmes différents issus des épreuves d'examen 1 à 5 font l'objet d'une préparation, puis d'une discussion avec les candidats.

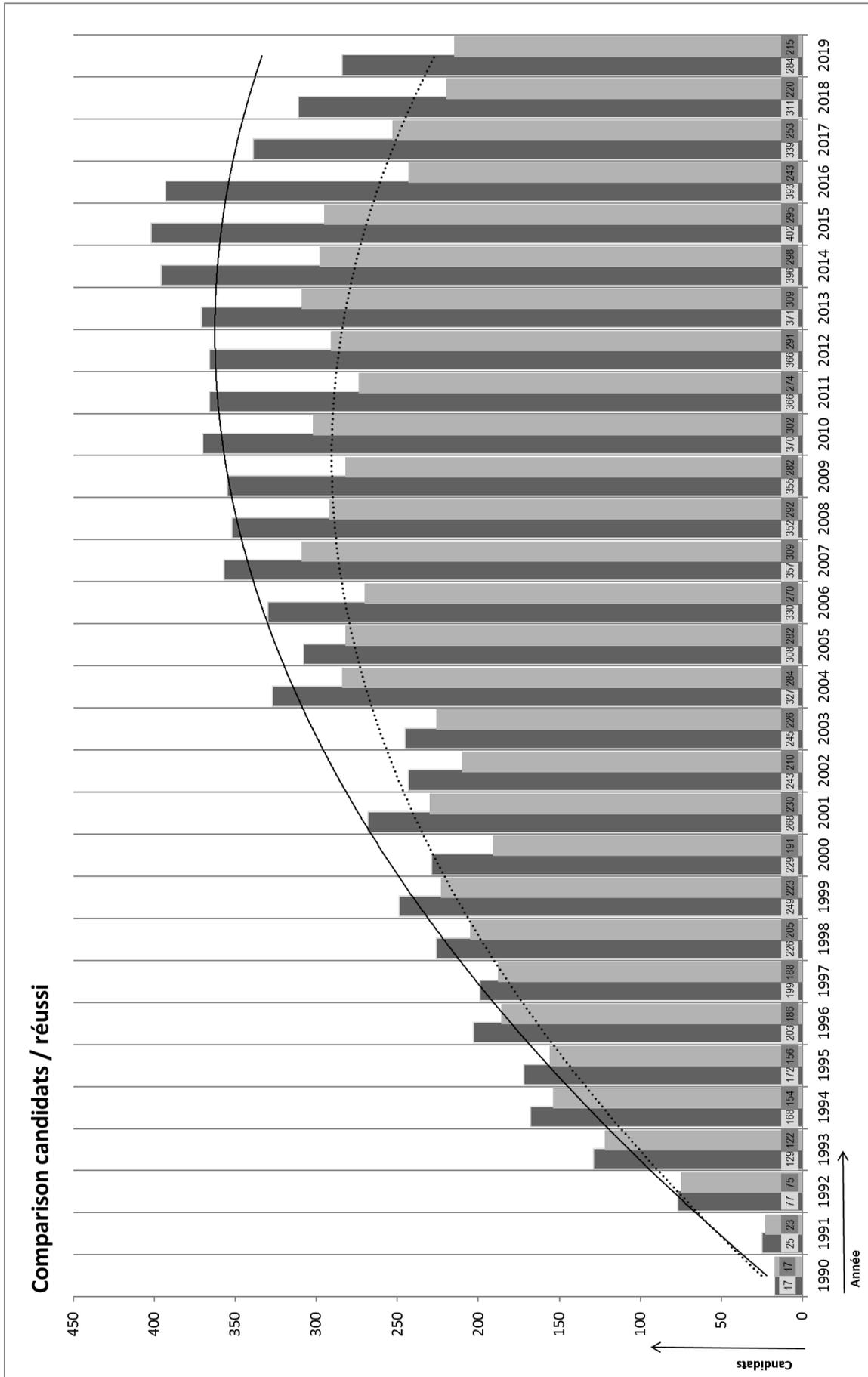
Les graphiques des épreuves d'examen 6.1 écrite (documentation), 6.2 orale (présentation et entretien spécialisé) ainsi que le graphique de la note globale de l'épreuve d'examen 6 «Mise en réseau et communication» figurent dans l'annexe du rapport d'examen.

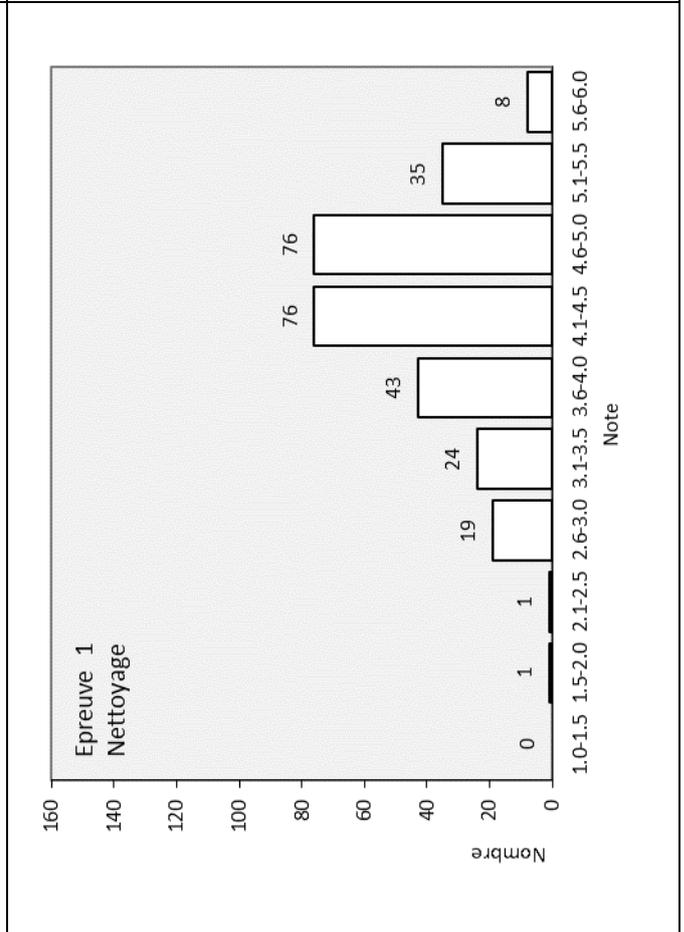
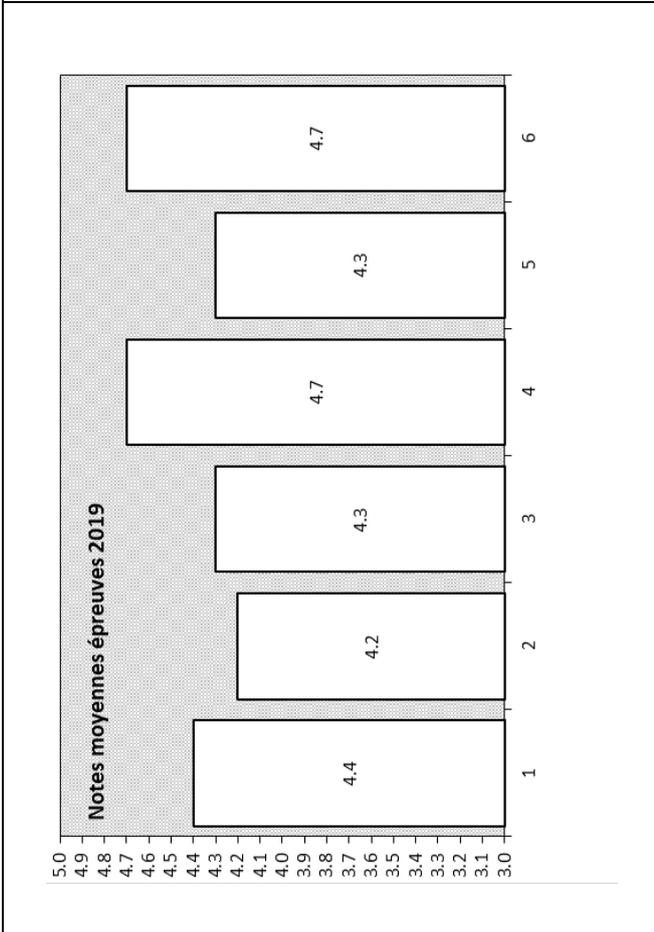
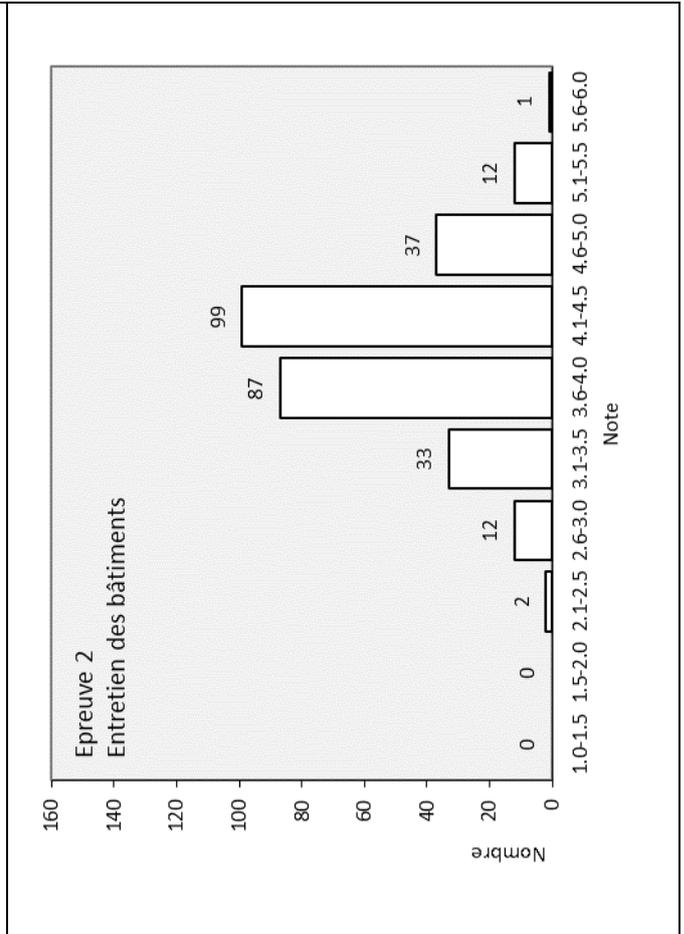
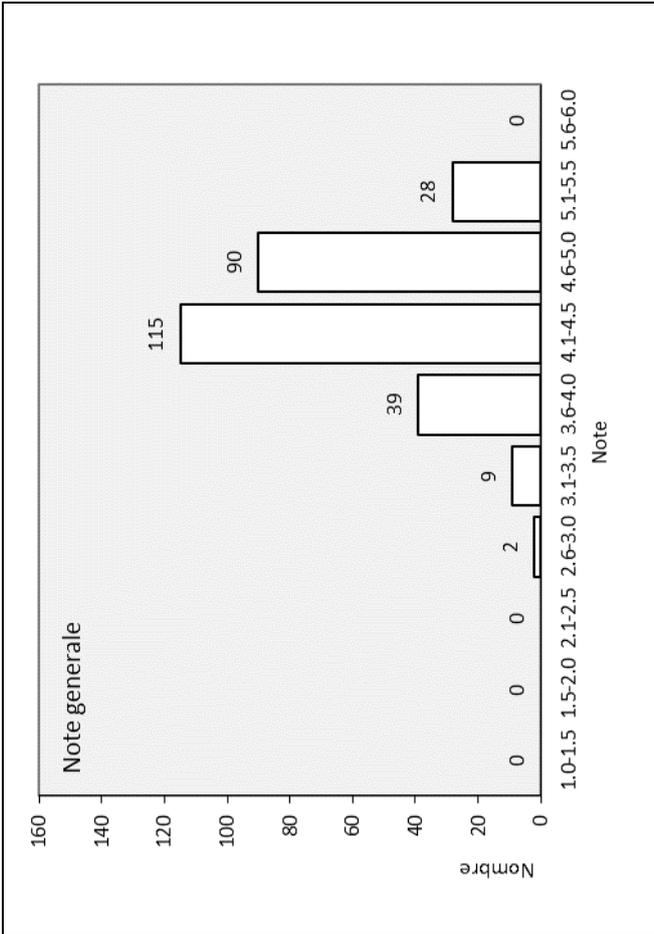
À retenir:

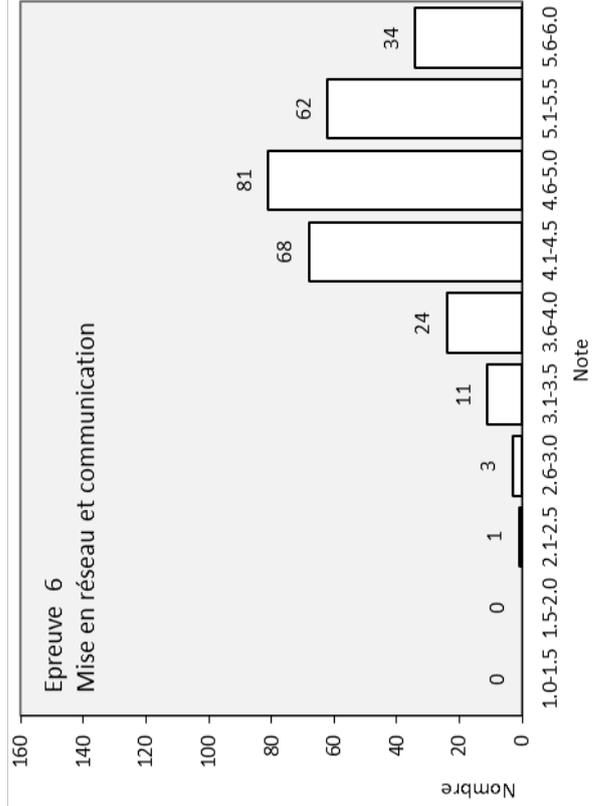
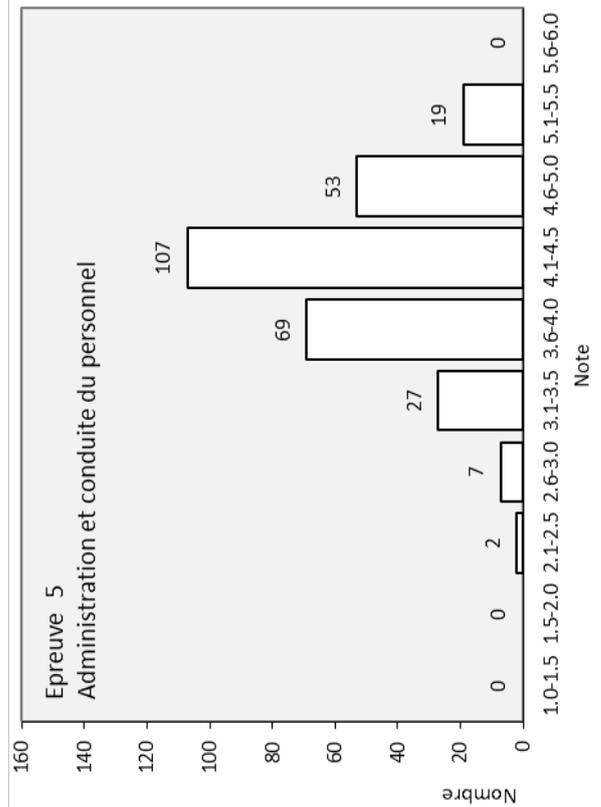
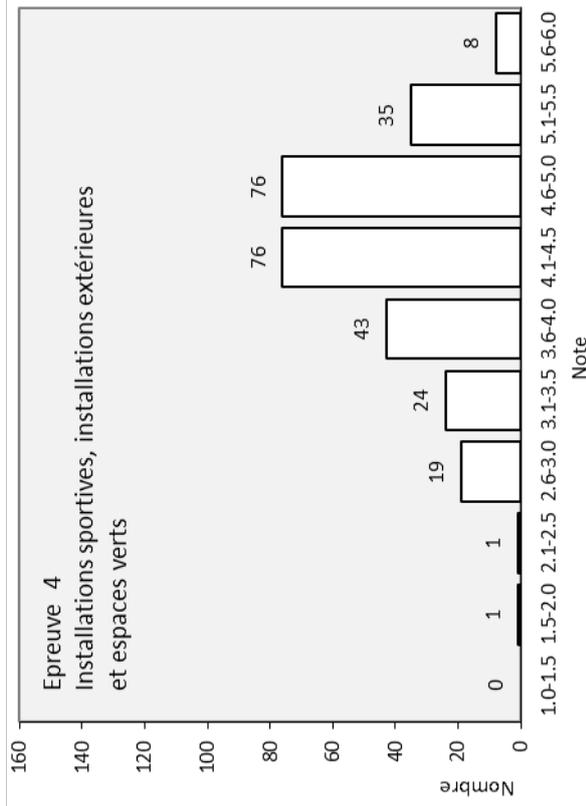
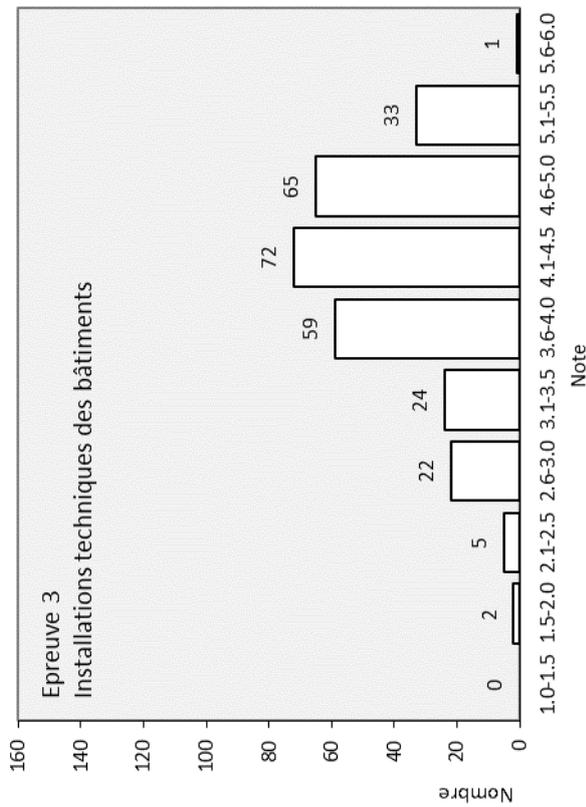
Normalement, on suppose que les meilleurs résultats sont obtenus oralement plutôt que par écrit. Dans la partie 6 de l'examen, la situation de départ n'est pas donnée. Le candidat rédige la partie écrite (la documentation) avant l'examen. Il peut obtenir une évaluation positive si les exigences et les connaissances requises sont respectées. Il en va de même pour la présentation.

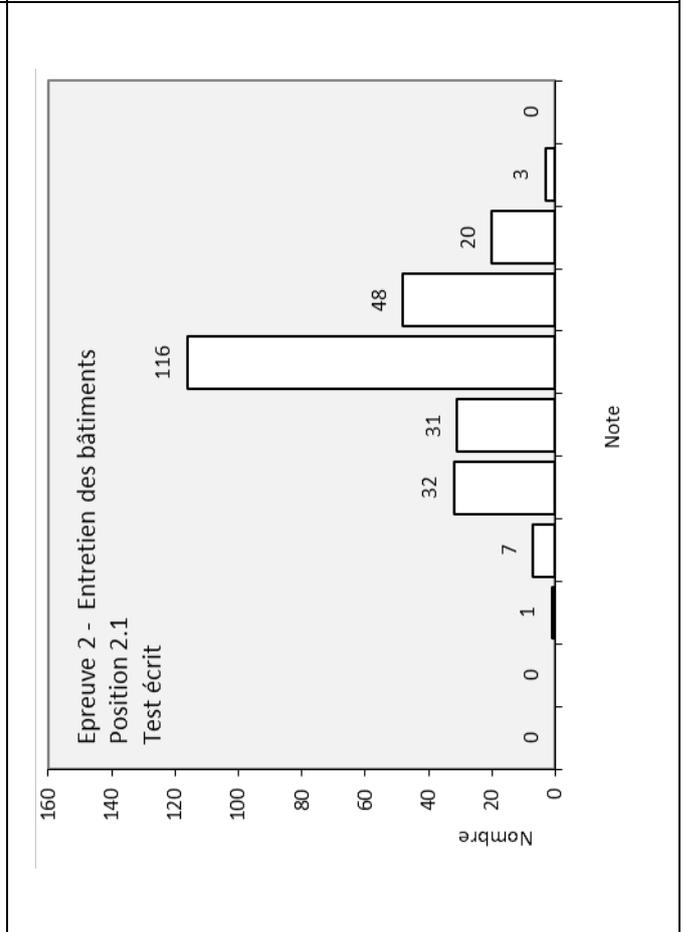
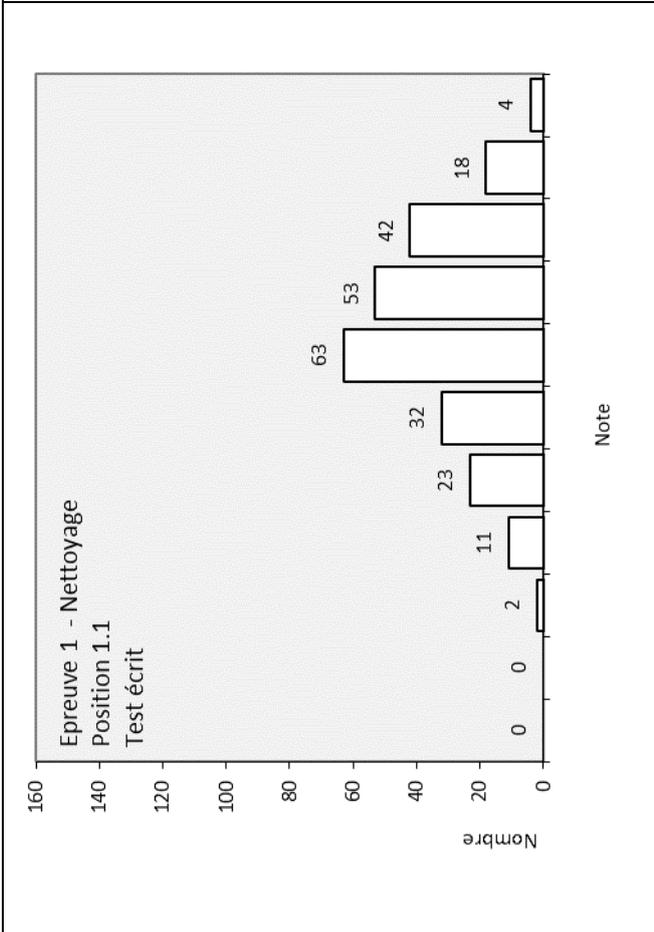
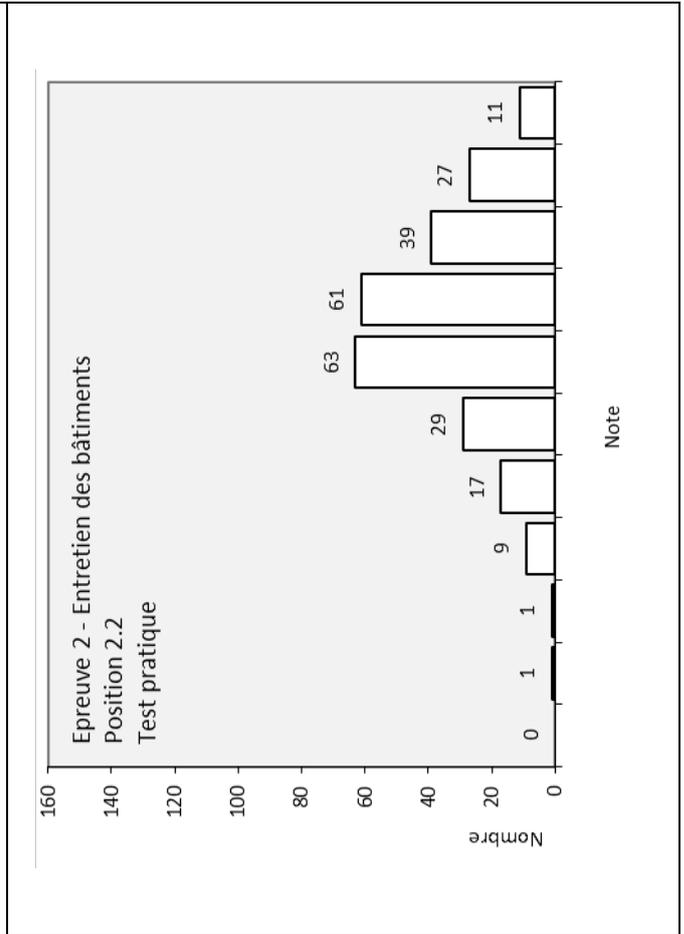
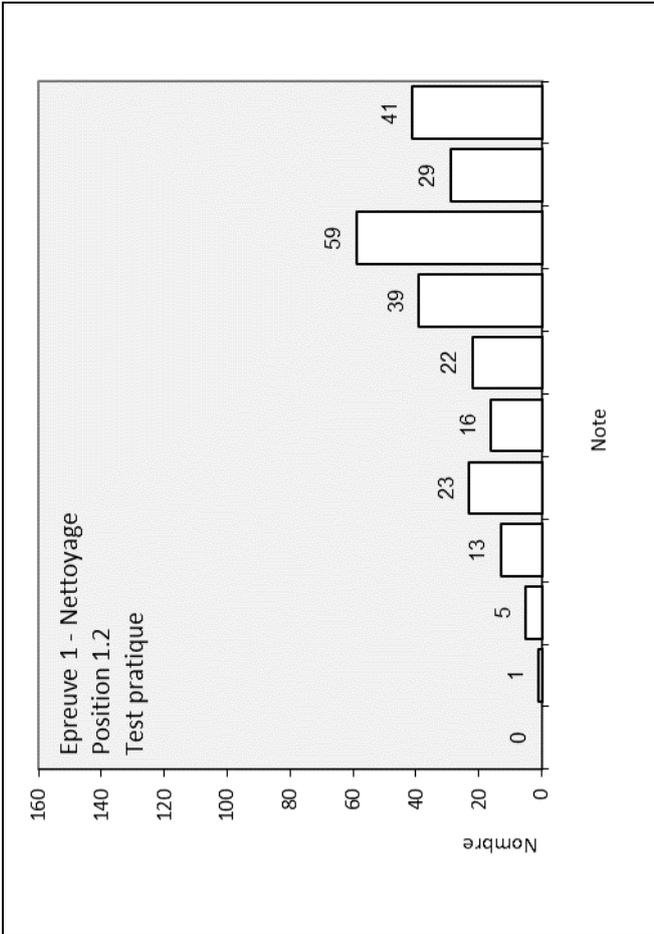
La note obtenue dans la partie orale (la présentation et l'entretien professionnel) est multipliée par cinq, alors que dans la partie écrite (la documentation) elle n'est comptée qu'une fois. Par conséquent, cette partie de l'examen (présentation et entretien professionnel) est déterminante pour l'obtention d'une note finale suffisante. L'évaluation et le jugement des combinaisons de notes, par rapport aux notes finales obtenues, confirment une fois de plus que la méthode de pondération choisie est correcte

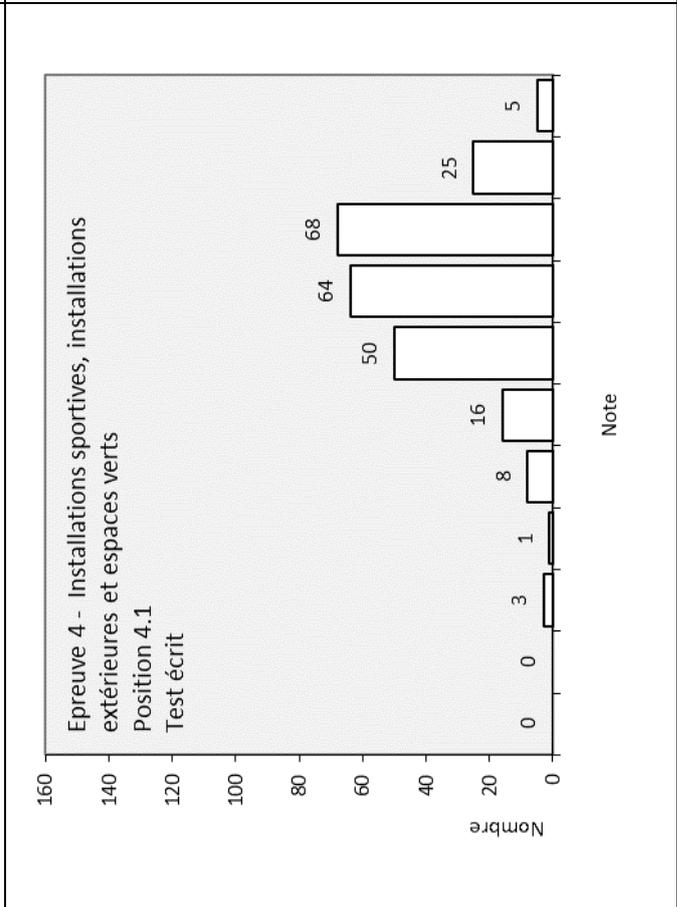
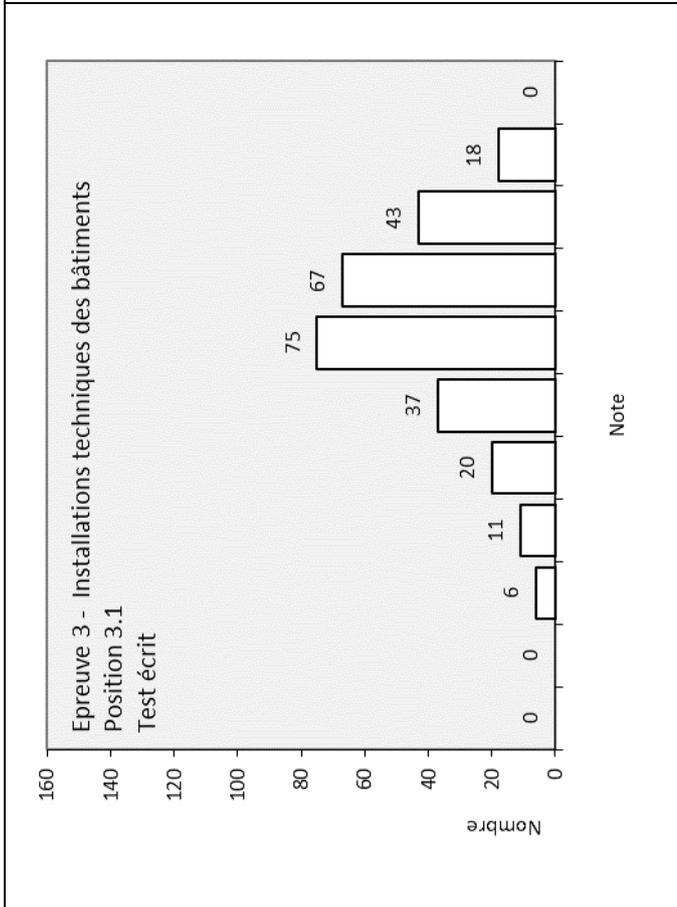
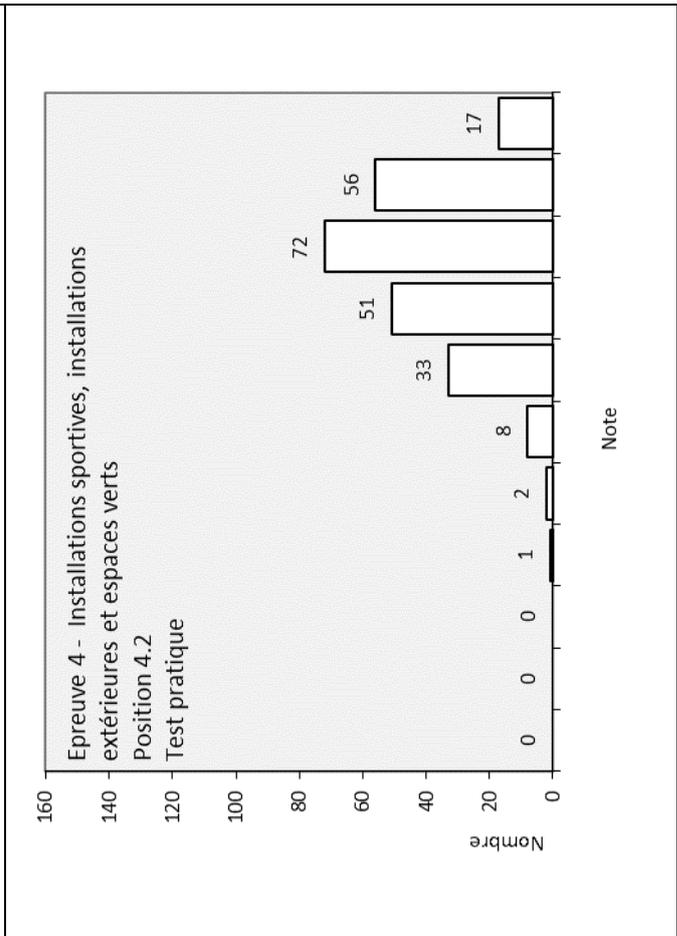
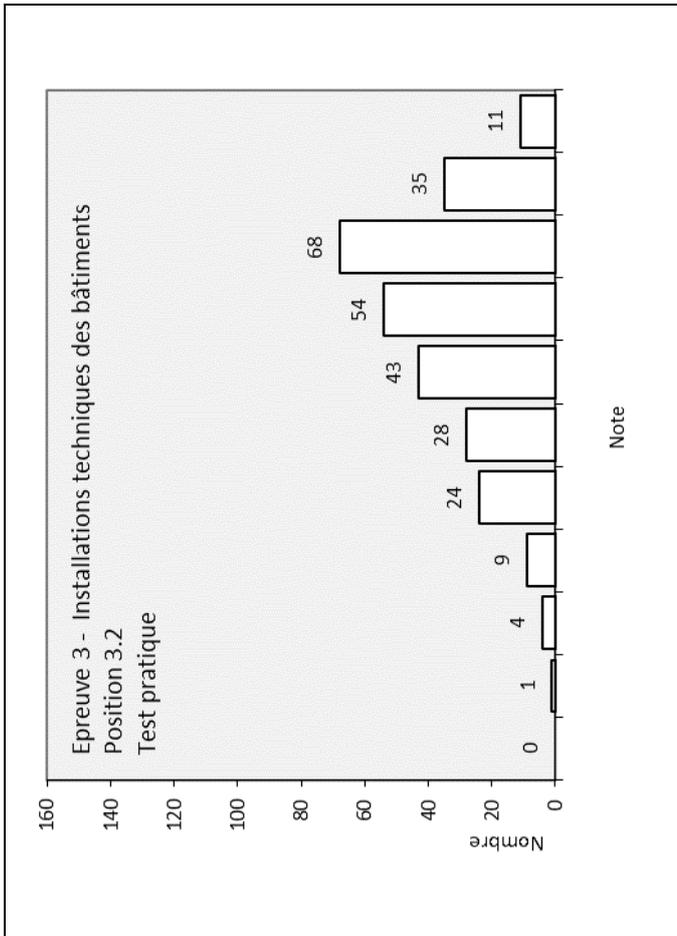
5 STATISTIQUES

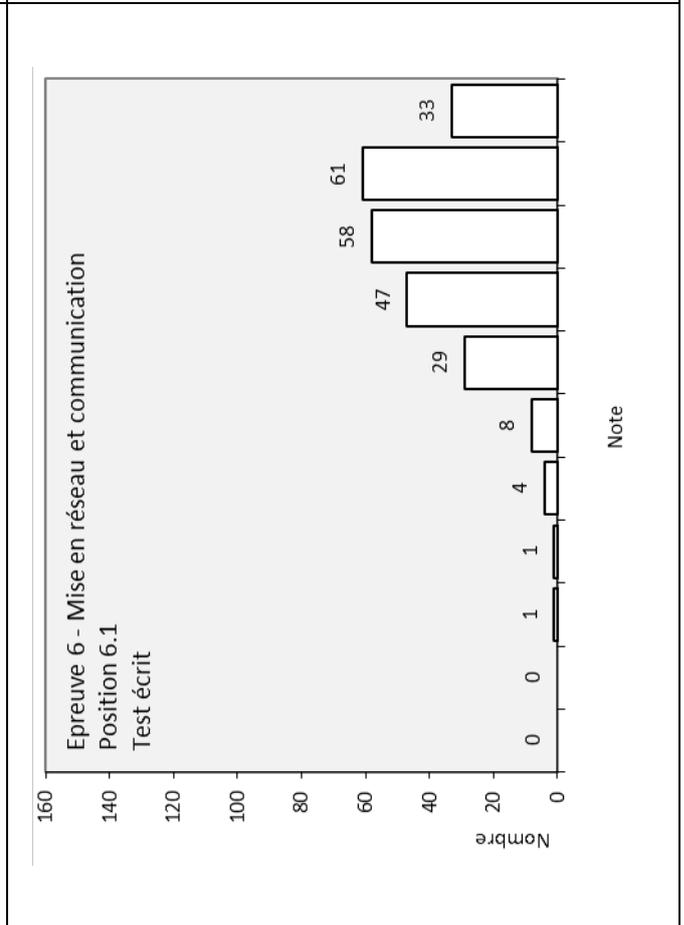
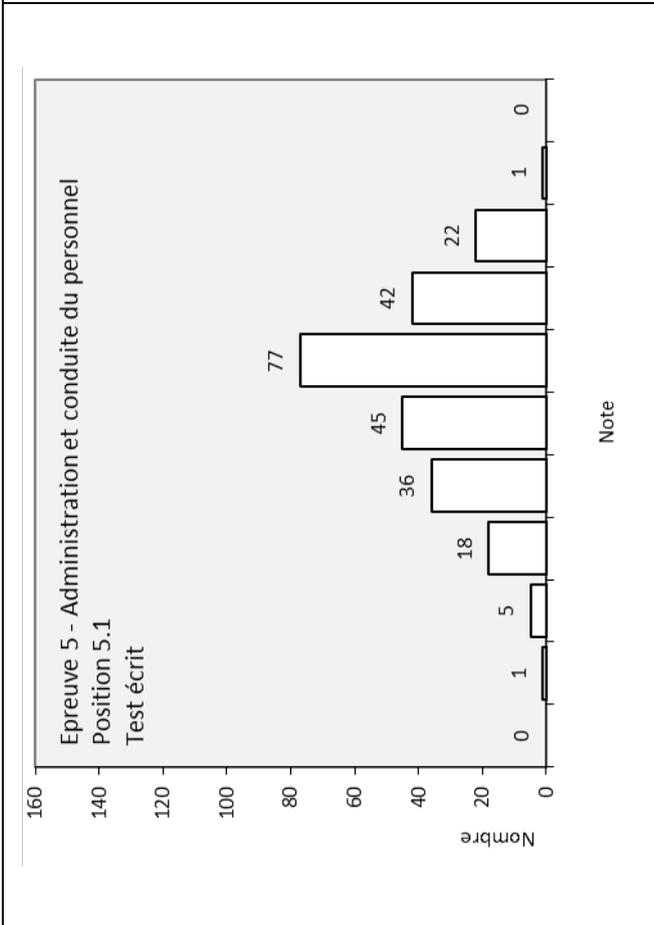
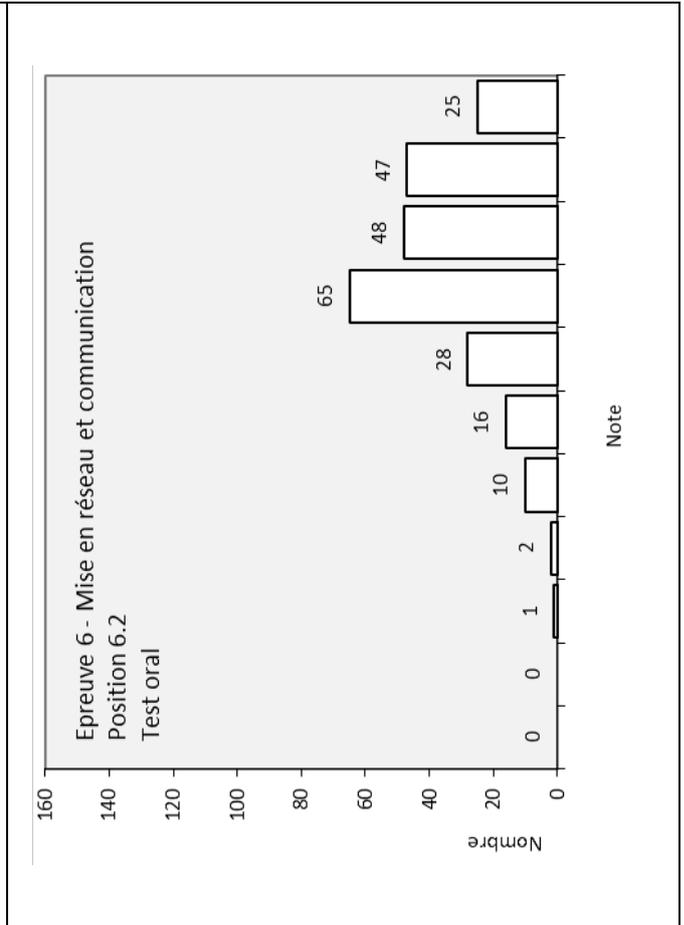
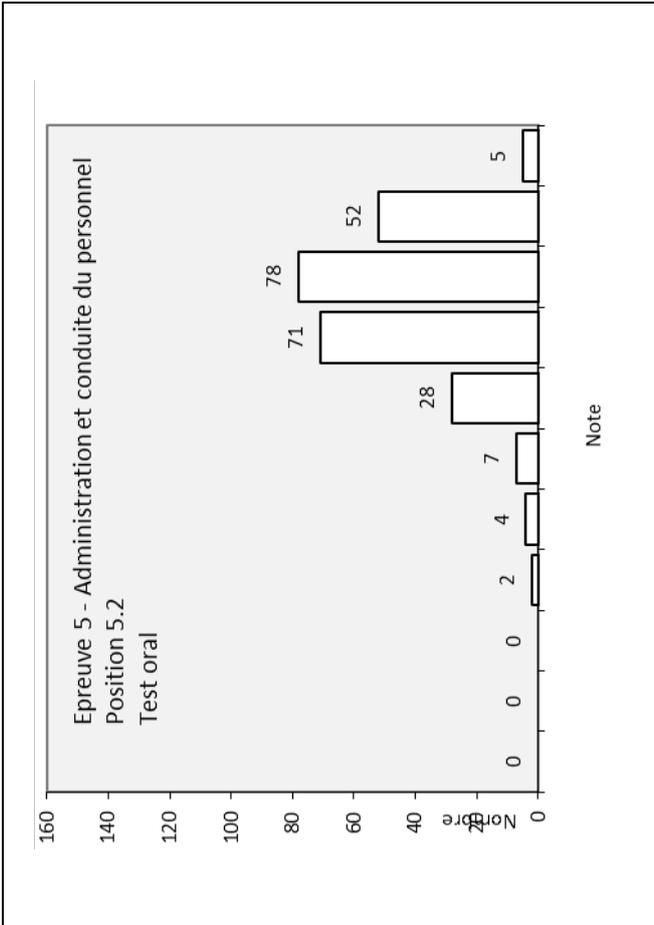












6 SYSTÈME DE NOTATION D'APRÈS LE RÈGLEMENT D'EXAMEN 2016

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