Rapport final de l'examen 2020



Table des matières

1	Organisation de l'examen	3
2	Présentation générale	4
	1 resemble generale	
		_
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	12
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	18
5	Statistiques	19
6	Système de notation	25

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, Luganol
- 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

Inscrits:	290
Non-admis:	7
Désistements:	8
Abandons:	0
Interrompu	0
Absents:	1
Candidats ayant terminé	
l'examen:	275
Réussites:	216
Échecs:	59

Déroulement de l'examen	
Épreuves écrites	Schule Eichi, Niederglatt
de 8h30 à 9h30 de 9h50 à 10h50 de 11h10 à 12h10 de 13h10 à 15h10 de 15h40 à 16h40	26 septembre 2020 Installations techniques Nettoyage Entretien des bâtiments Administration et gestion du personnel Installations sportives, installations extérieures et espaces verts
Épreuves orales et pratiques	Schule Eichi, Niederglatt
Service 1	Participants 1-54 5 octobre 2020 de 8h00 à 17h30
Service 2	Participants 55-108 6 octobre 2020 de 8h00 à 17h30
Service 3	Participants 109-162 7 octobre 2020 de 8h00 à 17h30
Service 4	Participants 163-216 8 octobre 2020 de 8h00 à 17h30
Service 5	Participants 217-280 9 octobre 2020

de 8h00 à 17h30

3 RAPPORT DU PRÉSIDENT

Préparatifs d'examen

En cette période particulière, l'examen professionnel de concierge a constitué pour nous un défi et un engagement particuliers. Par précaution, nous avons engagé les mesures organisationnelles en relation avec le coronavirus dès le milieu de l'année. Les mesures de sécurité liées à la santé ont nécessité beaucoup d'efforts et un engagement supplémentaire de la part du secrétariat d'examen. Je tiens à remercier tout particulièrement Arno van den Berg pour la bonne coopération et sa disponibilité de tous les instants. Cela a porté ses fruits.

Les examens 2020 se sont déroulés dans le calme et l'ordre.

290 candidates et candidats se sont inscrits. Il y a eu 275 participants, dont 18 femmes. Cette année encore, 4 personnes de langue française et 2 personnes de langue italienne étaient présentes.

Le nouveau lieu d'examen dans le bâtiment scolaire Eichi à Niederglatt s'est déjà révélé être un bon choix.

Je souhaite profiter de cette occasion pour remercier les responsables de la scolarité, en particulier Mme Monroy et M. Beck, pour leur gentillesse et leur volonté de rendre possible notre examen professionnel sur ce site.

Pour les participantes et participants à l'examen ainsi que pour les expertes et experts, un parking était gratuitement à disposition entre 6h30 et 19h30.

Côté restauration, nous avions mandaté la boulangerie de Niederglatt et le restaurant «Fleischli» pour qu'ils nous fournissent de délicieux repas pendant l'examen. Toute la journée, nous avons eu droit à une nourriture abondante et de qualité ainsi qu'à des boissons. Le menu du midi, qui changeait tous les jours, a été particulièrement apprécié. Nous remercions l'aimable personnel de «Fleischli» pour ce service de 7h00 du matin à 16h00.

Il a toujours été et il reste important pour nous de coopérer avec les commerçants locaux, par exemple avec le maraîcher et le fabriquant de tentes. Le dimanche matin, deux tentes ont été détruites par les intempéries L'entreprise locale est venue immédiatement sur place pour les remplacer. Nous la remercions également pour la qualité et la compétence de ses services.

Un nouveau lieu d'examen implique un engagement supplémentaire de toutes les parties concernées. Un grand merci à l'experte en chef et aux experts en chef ainsi qu'au secrétariat d'examen pour leur organisation et leur coopération fiable et efficace. Je tiens à remercier vivement Marco Egger, le concierge responsable titulaire du diplôme fédéral de concierge, pour son engagement exceptionnel.

Cette année encore, nous avons formé les expertes et experts à Rickenbach et les avons préparés à l'examen. La commission d'examen a décidé il y a longtemps que seuls les expertes et experts ayant suivi un cours approprié tous les trois ans seraient convoqués. Les expertes et experts en chef ainsi que leurs chefs de groupe responsables ont de nouveau participé à un stage de formation sur le thème «Compétences opérationnelles en rapport avec l'instruction par les candidates et candidats à l'examen dans les différentes épreuves d'examen».

Déroulement de l'examen

Les épreuves écrites ont eu lieu le 26 septembre 2020.

La veille, l'équipe de surveillance éprouvée a reçu des instructions détaillées sur les mesures d'hygiène. Les candidates et candidats à l'examen se sont rendus directement dans les salles d'examen. Les panneaux d'information leur ont indiqué comment s'y rendre. Comme les années précédentes, les cartes d'identité ont dû être présentées pour contrôler l'identité des candidates et candidats. Nous avons pris des mesures supplémentaires pour garantir les

distances de sécurité nécessaires. L'équipe de surveillance a surveillé de près le respect des exigences en matière d'hygiène. Cette journée s'est déroulée sans aucun problème.

Je profite de cette occasion pour remercier les collègues de l'équipe de surveillance pour leur comportement exemplaire pendant cette période particulière.

Les candidates et candidats étaient bien préparés à l'examen. Je remercie les centres de formation pour leur travail.

Les examens pratiques/oraux ont eu lieu du 5 au 9 octobre 2020.

Le profil d'activités et le règlement d'examen ainsi que le règlement associé montrent le quotidien professionnel de la conciergerie avec son champ d'application étendu et varié. Pour la qualification professionnelle, les connaissances des méthodes sont tout aussi importantes que les connaissances spécialisées. Les professionnels qualifiés savent comment structurer les processus de travail et avec quelles méthodes et savent également les appliquer avec succès. Les compétences en matière d'action professionnelle comprennent à la fois les compétences spécialisées et les compétences sociales. Ce sont des éléments importants de l'examen. Un grand merci aux expertes et aux experts pour leur bon travail qui exige beaucoup d'engagement. Ce qui est précieux pour notre examen.

Max Mathys, expert en chef de longue date dans l'épreuve d'examen 2.2 «Pratique de l'entretien des bâtiments» quitte la commission d'examen. Je le remercie pour son engagement au service de notre profession et lui adresse tous mes vœux de réussite pour la suite et surtout de santé.

Je remercie le SEFRI pour sa coopération. Je tiens également à remercier les organismes de parrainage pour la confiance accordée à la commission d'examen.

Nous publierons tous les examens écrits avec le rapport d'examen sur notre site Internet début janvier 2021. Toutes les informations concernant l'examen professionnel sont disponibles sur le site Internet. Les modalités d'inscription et les calendriers pour 2021 peuvent y être consultés, et les inscriptions sont enregistrées sous forme électronique. Les convocations aux examens auront lieu dans le même esprit.

L'examen professionnel fédéral de concierge 2021 devrait avoir lieu le samedi 2 octobre ainsi que du 9 au 16 octobre dans le bâtiment scolaire Eichi à Niederglatt ZH, sauf modification éventuelle dans l'avis d'examen officiel.

Je félicite chaleureusement les 216 diplômées et diplômés qui ont réussi notre examen professionnel et je leur souhaite bonne réussite ainsi que beaucoup de plaisir dans leur travail.

Je remercie toutes les personnes impliquées pour leur engagement au service de notre profession.

Jacob Hauri, Président de la Commission d'examen

4 RAPPORTS SUR LES ÉPREUVES D'EXAMEN

4.1 Nettoyage

Nous avons trouvé que le nouveau lieu d'examen dans le bâtiment scolaire Eichi à Niederglatt était très agréable. Les distances de marche sont courtes, de sorte qu'on a une bonne vue d'ensemble.

Épreuve écrite

Cette année, nous voulions savoir:

- quels travaux supplémentaires sont nécessaires pour le nettoyage de base des WC par rapport aux nettoyages d'entretien des WC;
- quelle méthode de nettoyage de base est applicable aux revêtements de sol textiles et comment procéder correctement avec les matériaux, les équipements, les produits et leur manipulation.

Certains candidates et candidats ont eu des difficultés à répondre à ces questions.

- Création d'un tableau simple pour les agents de nettoyage à temps partiel, «seulement» pour les jours indiqués dans la tâche.
- Création d'un planning avec horaires et personnel.
- La création d'un tableau et/ou d'un planning a constitué un défi pour certains candidats.

Certains candidats ont éprouvé des difficultés à nommer les termes techniques des symboles de danger et des pictogrammes de manutention.

Il y a eu de bonnes réponses dans la compréhension écologique.

Épreuve pratique

Pour le nettoyage des vitres, nous avions des modules qui ont fait leurs preuves.

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.

Il a également été souvent constaté que les candidats éprouvaient des difficultés à aménager un poste de travail.

L'épreuve d'instruction s'est déroulée dans le calme. Nous avons découvert de nombreuses instructions passionnantes.

Certains candidats n'ont pas laissé les stagiaires travailler, ils sont «seulement» montré comment nettoyer la pièce, le stagiaire se tenant à côté d'eux et ne recevant aucune instruction.

Les stagiaires nous ont apporté un soutien optimal.

Perspectives pour 2021

L'examen se déroulera dans un cadre analogue.

4.2 Entretien des bâtiments

Trois sous-domaines principaux ont été choisis pour permettre aux candidats d'illustrer leurs connaissances spécialisées.

Situation initiale:

En tant que concierge, vous vous occupez de divers bâtiments d'une commune, par exemple des bâtiments scolaires de l'école primaire et secondaire, de la salle des fêtes et

de la maison de retraite de la commune. Vous êtes responsable de l'entretien de ces bâtiments. Vous êtes responsable des petits travaux de rénovation et d'assainissement. Le bâtiment scolaire de l'école secondaire est transformé pour être adapté au nouveau programme «Lehrplan 21». Pour le compte de la commune, vous siégez activement et dans l'intérêt de la commune à la commission de construction et vous avez donc droit de motion et de vote.

Sujet 1 Défauts et diagnostic

La première photo montre la zone d'égout, l'avant-toit et la façade.

La deuxième photo montre le raccordement trottoir-platebande-façade.

L'exercice consistait à identifier et à décrire les défauts/dommages.

Les candidates et candidats identifient les défauts/dommages, leur cause possible, l'urgence d'y remédier. Ils identifient par ailleurs quelles mesures préventives doivent être prises.

Thème 2

Travaux de rénovation/construction/sélection des matériaux

Les travaux de rénovation dans le bâtiment scolaire sont en phase de planification. Plusieurs salles de classe seront transformées en salles de travail en groupe. À cette fin, elles seront séparées par une nouvelle paroi et de nouvelles portes seront installées pour permettre le passage direct de la salle de classe adjacente à la nouvelle salle de travail en groupe.

Les candidates et candidats identifient les avantages et les inconvénients des différents matériaux de construction. À partir d'une sélection, ils justifient leur proposition. Ils connaissent les problèmes de transmission du son et les mesures d'isolation acoustique possibles.

Sujet 3 Sécurité, obligation de contrôle

Dans les bâtiments, différents systèmes de sécurité et de transport sont installés. Ils doivent être régulièrement contrôlés et vérifiés.

Dans les bâtiments publics comme les bâtiments scolaires, les maisons de retraite etc., des exercices d'évacuation doivent également être réalisés.

Les candidates et candidats connaissent les documents nécessaires, leur utilité et leur importance, les délais, les responsabilités, les autorités compétentes et les mesures de suivi nécessaires.

Conclusion

Les correctrices et 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 Constatation – Origines – Mesures – Priorités – Mesures préventives – n'a pas toujours été comprise.

Plusieurs candidates et candidats ont eu des difficultés à formuler les avantages et les inconvénients réels des revêtements de sol ou des structures de bâtiment proposés par rapport à leur proposition. Les connaissances des mesures possibles d'isolation acoustique sont très limitées chez de nombreux candidates et candidats.

De nombreux candidates et candidats ne connaissent pas suffisamment les exigences de base nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des différents systèmes de sécurité et de transport.

Entretien pratique

Malgré la pandémie de coronavirus, l'examen s'est déroulé dans le plus grand calme et sans incident notoire. Notamment parce que la responsable de l'examen avait déployé de grands efforts pour élaborer un concept de protection parfait et exemplaire. De même, toutes les expertes et tous les experts étaient préparés de manière optimale. À cette fin, les chefs de groupe et leurs suppléants ont bénéficié au mois de mars d'une formation d'une journée à l'entretien pratique. Toutes les épreuves d'examen ont été passées en revue et, le cas échéant, ajustées et corrigées. Toutes les commandes et tous les rapports ont été vérifiés avec soin. Comme toujours, une grande attention a été accordée au comportement personnel envers les candidates et candidats. La formation des autres expertes et experts a

eu lieu après la mise en place des postes d'examen le samedi précédant le début de l'examen.

Quatre séries différentes ont été examinées au hasard.

Série A

- Réparation des plinthes / deux sections
- Connaissances de la batterie / service de maintenance et pontage
- Découpage de vitre et placement dans un cadre
- Réglage du ferme-porte et équipement de ce dernier d'un dispositif de serrage et d'un limiteur d'ouverture

Série B

- Perçage et assemblage d'une poignée de porte olive
- Réparation d'un tapis
- Réalisation d'un assemblage en bois à l'aide de chevilles en bois
- Connaissances et travaux sur une serrure encastrée

Instruction

- au choix
- Mesure à l'aide de différents pieds à coulisse
- Découpe d'un filetage en trois étapes
- Réglage correct de portes de placard (charnières invisibles Blumotion)

Série C:

Cette série a été utilisée pour la première fois le vendredi, car seuls deux candidats ont été évalués sur la formation ce jour-là. Les tâches à résoudre ont été créées presque exclusivement à partir de la série B et de l'instruction. Seule la pose des écrous à rivets aveugles Tubtara provenait de l'examen 2014. Cette mesure a permis d'assurer une répartition équitable des tâches.

- Serrure encastrée: Connaissances et travail (passage B également)
- Réglages des portes de placard: Charnières invisibles Blumotion (instruction également)
- Coupe d'un filetage en trois étapes (instruction également)
- Placement d'écrous à rivets aveugles Tubtara à tête conique (épreuve de l'examen de 2014)
- Mesure à l'aide d'un pied à coulisse avec affichage analogique (instruction également)

Épreuves d'examen des différents groupes

Série A

Exercice 1

Temps total: 20 minutes

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

D'une manière générale, cette tâche a été très bien résolue. De manière étonnante, l'image négative de l'année dernière a complètement disparu. Un résultat réjouissant dans l'ensemble.

Exercice 2a

Durée: 10 minutes

Maintenance correcte d'une batterie de traction et pontage de deux batteries de démarrage

Il reste inexplicable que de nombreux candidates et candidats aient tant peiné sur ce sujet. C'est la troisième fois de suite que ce travail fait partie des sujets d'examen. La maintenance correcte des batteries des autolaveuses et des balayeuses aspirantes devrait être une préoccupation centrale de la conciergerie.

Exercice 2b

Durée: 10 minutes

Découpage de vitre

En principe, un concierge devrait être capable de découper correctement une vitre de fenêtre. Malheureusement, on a l'impression que trop souvent, c'est le menuisier qui s'en charge. Il serait pourtant très facile de regarder par-dessus l'épaule d'un menuisier pour apprendre les petits trucs avec très peu d'efforts.

Le résultat global de 2a et 2b n'était pas exaltant au final, mais pas non plus excessivement en baisse.

Exercice 3

Temps total: 20 minutes

Réglage et adaptation d'un ferme-porte avec bras à glissière Dorma TS 93

Nous avons souvent proposé le réglage du ferme-porte comme sujet d'examen. Pourtant, nous constatons que certains problèmes subsistent. Cette fois-ci, les candidates et candidats ont dû équiper le ferme-porte d'un dispositif de serrage et d'un limiteur d'ouverture. C'est ici que le bon grain se sépare de l'ivraie. Tous n'ont pas fourni de résultats convaincants pour ces travaux, mais un résultat remarquable a néanmoins été obtenu. Comme ce travail doit être effectué à maintes reprises au quotidien, il est recommandé d'améliorer les connaissances de base dans ce domaine.

Série B

Exercice 1

Connaissance et montage d'une serrure encastrée

Temps total: 20 minutes

Malheureusement, on peut constater que de nombreux candidats n'ont toujours pas les compétences professionnelles requises en matière de serrure encastrée. Aucune amélioration n'a pu être constatée. Je peux donc répéter ce que j'ai dit pour l'examen de 2019: en principe, 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 2

Réaliser un assemblage en bois à l'aide de chevilles

Temps total: 20 minutes

Ce que les participants ont étonnamment bien réussi l'année dernière contrairement à nos attentes s'est révélé un véritable fiasco lors de cet examen. Nous n'avons rien changé à l'exercice et fait appel aux mêmes experts. 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. Nous avons également passé plusieurs fois en revue cet exercice avec les experts respectifs. Pour moi, le résultat final plutôt modeste de cette année reste inexplicable pour l'instant.

Exercice 3a/3b

10 minutes chacun / temps total: 20 minutes

Perçage et montage d'une poignée de porte olive / réparation d'un tapis

Ces deux exercices n'ont pas posé de problème majeur aux candidates et candidats. Le résultat final était réjouissant.

Instruction

Cette année, 74 candidates et candidats ont été évalués sur la formation dans l'entretien pratique sur trois postes.

Ils pouvaient choisir librement:

- 1. 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.
- 2. Découpe d'un filetage par une procédure en trois étapes Pré-découpe / post-découpe / découpe finale
- 3. Mise en place de quatre charnières Blumotion dans une armoire.

Malheureusement, il y a une légère baisse en moyenne par rapport à l'année dernière, ce qui signifie que cet exercice très important doit toujours être pratiqué. Les jeux de rôle 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.

Série C

Exercice 1a/1b

Pose d'écrous à rivets aveugles Tubtara à tête conique / Connaissance des pieds à coulisse

10 minutes chacun / temps total: 20 minutes

Certains ont eu des difficultés avec la pose d'écrous à rivets aveugles Tubtara à tête conique. Cet exercice a été évalué pour la dernière fois en 2014 et les résultats obtenus étaient satisfaisants. Cependant, il semble que certaines connaissances spécialisées importantes se perdent très rapidement si elles ne sont pas testées régulièrement.

On devrait pouvoir s'attendre à ce qu'un concierge soit capable de manipuler correctement le pied à coulisse dans la mesure où celui-ci est très souvent nécessaire dans la vie quotidienne. Le résultat obtenu montre toutefois qu'il y a encore du retard à rattraper dans ce domaine.

Exercice 2a/2b Réglage de charnières invisibles / Découpe d'un filetage

10 minutes chacun / temps total: 20 minutes

Régler une charnière invisible est l'une des tâches standard d'un concierge et doit être maîtrisée. Néanmoins, aucun résultat satisfaisant n'a pu être obtenu. Le résultat de la découpe de filetage n'en a été que plus satisfaisant.

Exercice 3 / Connaissance et montage d'une serrure encastrée

Temps total: 20 minutes

On a constaté ici le même résultat que pour l'exercice 1 de la Série B.

Perspectives

Étant donné qu'en raison de mon âge, je prends ma retraite en tant qu'expert en chef, il appartiendra à mon successeur de décider dans quelle mesure l'examen existant devra être modifié.

4.3 Installations techniques des bâtiments

Épreuve écrite (60 minutes)

Dans la partie écrite, 14 exercices devaient être résolus. L'examen a été réalisé conformément au règlement 2016. Les questions ont été en partie reliées entre elles et en partie posées en référence à la situation initiale.

Des questions ont été posées dans les domaines de spécialisation Chauffage, Ventilation / climatisation et Installations sanitaires:

- Identifier un système d'installation de paroi en applique (par exemple GIS, Duofix) au moyen de photos et en énumérer les avantages.
- Désignation et domaines d'application de prises dans le domaine des courants forts, des courants faibles et des transmissions.
- Reconnaître les symboles électriques, expliquer leur signification et indiquer leurs domaines d'application.
- À l'aide d'un schéma de principe d'une installation de ventilation, décrire les composants et énumérer les travaux d'entretien nécessaires. Évaluer si le système fonctionne correctement et expliquer la réaction du système lorsque le thermostat de protection contre le gel est déclenché.
- Utiliser un schéma sanitaire pour identifier les régulations manquantes dans la conduite de circulation, y compris suggestion pour remédier au défaut. Indiquer les températures à la sortie du chauffe-eau, à l'entrée de la circulation du chauffe-eau et au niveau du consommateur. Dessiner les robinets nécessaires au niveau du raccordement d'eau froide du chauffe-eau.
- Reconnaître et décrire le domaine d'application d'une cartouche de déminéralisation pour le remplissage du chauffage.
- Indiquer la raison de l'infiltration d'eau par les équipements sanitaires pendant un orage violent, y compris suggestion de mesures correctives.
- Identification des symboles au moyen d'un plan d'implantation électrique.
- Calcul de la puissance d'une pompe de circulation de chauffage.
- Lois et règlements relatifs aux installations électriques. Liste des méthodes correctes d'élimination des ampoules. Mesures à prendre en cas de choc électrique.
- Dessin d'une courbe de chauffe selon des consignes. Indication de la température de départ pour une température donnée. Température de départ maximum pour un chauffage au sol. Suggestion d'emplacement pour le capteur extérieur.
- Identification du stockage non réglementaire des bouteilles de gaz liquide au moyen d'un croquis.
- Alimentation en chaleur et source d'énergie pour le fonctionnement des pompes à chaleur.
- Calcul de la consommation supplémentaire d'eau, en désignant la cause de cette consommation supplémentaire.
- Identification d'une vanne de purge de radiateur et explication de sa fonction.

Cette année également, certains candidats étaient visiblement mieux préparés que d'autres. Ainsi, certains se sont présentés avec des compétences professionnelles manifestement insuffisantes. Les résultats ont été légèrement inférieurs à ceux de 2019.

Installations techniques - pratique (60 minutes)

Dans la partie pratique, les candidates et candidats ont été testés pendant 30 minutes chacun dans les domaines Installations sanitaires et Électricité ou Chauffage et électricité. Les travaux suivants ont été examinés:

Chauffage:

Travailler avec des plans et des modules: identifier des composants et des pièces au moyen de plans et de schémas de principe et décrire/expliquer leurs fonctions et/ou l'hydraulique, par analogie avec les installations. Reconnaître des composants sur le module, par ex. la production de chaleur, le brûleur, la distribution de chaleur, l'émission de chaleur et leurs composants. Expliquer la ou les fonctions ou les modes de fonctionnement respectifs.

Robinetterie: Expliquer les fonctions des vannes de radiateur et procéder aux réglages de température.

Chauffage au sol: Effectuer et/ou justifier les réglages des distributeurs de chauffage au sol. Expliquer la procédure en cas de dysfonctionnement tel qu'une émission de chaleur insuffisante et procéder aux corrections nécessaires le cas échéant. Expliquer la purge et le rinçage.

Ventilation/Climatisation

Installations de ventilation et de climatisation: identifier les composants et les pièces au moyen de photos et de schémas de principe et décrire/expliquer les fonctions des installations.

Installations sanitaires

Divers travaux sur le module: Urinoir: identifier et corriger le défaut et régler le temps de rinçage et/ou d'arrêt. Chasse d'eau de WC: Nommer les composants et les travaux d'entretien, les réaliser et régler le niveau d'eau et les quantités d'eau de rinçage. Robinets d'écoulement: identifier les différents mitigeurs muraux, nommer les pièces importantes pour la sécurité et effectuer des travaux d'entretien ou les réparations.

Travailler avec des plans: identifier les composants et les pièces ainsi que les systèmes d'eau, de gaz et d'évacuation des eaux usées à l'aide de plans et de schémas de principe et décrire/expliquer leurs fonctions et/ou leur hydraulique. Identifier et expliquer les erreurs possibles.

Identifier et nommer les outils et les matériaux des conduites.

Électricité

Divers travaux sur le module:

Sécurité: 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 ou les risques et les premiers secours.

Éclairage: Identifier et expliquer les lampes ainsi que les interrupteurs et les circuits, les détecteurs de mouvement ou les interrupteurs crépusculaires, les programmateurs ou les minuteries. Montrer l'efficacité énergétique/les économies d'énergie ou la maintenance des éclairages.

Systèmes de communication: Expliquer la maintenance, le transfert et le raccordement d'un vidéo-projecteur. Identifier les différences entre téléphone, télé et fibre de verre. Exécuter patchs CUC en distributeur MM et rack. Expliquer l'objectif des systèmes de commande et énumérer les avantages et les inconvénients.

Documentation technique: Comprendre et expliquer les plans d'installation et les différents types de schémas. Comprendre le rapport de sécurité, les instructions d'utilisation et les protocoles de mesure et de contrôle et expliquer leur signification. Démontrer et justifier la conservation et la gestion des documents.

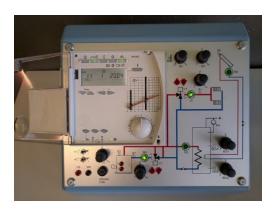
La pratique a également montré que certains candidats sont mieux préparés que d'autres. Certains d'entre eux se sont présentés avec des compétences professionnelles manifestement insuffisantes. Les résultats sont à peu près les mêmes qu'en 2019.

Installations techniques – instruction (45 minutes)

Instruction: Les candidates et candidats ont été sélectionnés au hasard et ont été évalués dans la matière «Installations techniques – formation» au lieu de «Installations techniques –

pratique». Pour instruire la ou le stagiaire, la candidate ou le candidat avaient le choix entre deux sujets dans le domaine des installations techniques:

- Électrique: comprend les lampes, les détecteurs de mouvement et les interrupteurs FI.
- Chauffage: comprend différents réglages d'un régulateur de chauffage.



Régulateur de chauffage pour l'instruction

Perspectives de l'examen professionnel 2021

L'examen sera adapté notamment dans la partie pratique. Les activités manuelles (par exemple les mesures, le remplacement de composants) doivent être examinées de manière plus approfondie.

4.4 Installations sportives, installations extérieures et espaces verts

Le samedi précédant la semaine d'examen, les postes de travail pratique ont été installés, six grandes tentes ainsi que plusieurs tentes plus petites ont été montées et équipées du matériel nécessaire, et les outils et machines ont été installés. Une équipe bien rodée depuis des années s'acquitte parfaitement de ces tâches.

C'est également grâce à cette équipe que toutes les installations sur le nouveau site de Niederglatt (anciennement Kantonsschule Nord) ont fonctionné de manière optimale.

Épreuve écrite

Sur la base d'une situation concrète, les candidates et candidats se sont penchés sur l'entretien de la pelouse et la transformation d'une pelouse nécessitant un entretien intensif en parterre de fleurs. Ils ont planifié la plantation d'un massif de roses avec un calendrier de tous les travaux nécessaires, créé un endroit pour s'asseoir avec commande de matériel, évalué des travaux de plantation sur la base d'une liste et prouvé leurs connaissances en botanique dans une liste de sélection.

La situation initiale était clairement formulée et donc facilement compréhensible pour les participantes et participants à l'épreuve écrite.

Toutes les questions ont obtenu des réponses satisfaisantes. Les questions claires ont généré des réponses claires et donc également facilité la correction.

Le niveau de l'examen est bon. Il est important de maintenir ce niveau! Il s'est avéré que la plupart des participantes et participants comprennent bien la langue et ont donc pu répondre aux épreuves de l'examen sans problèmes majeurs.

Épreuve pratique

Cette année, l'examen a eu lieu pour la première fois sur un nouveau site, à savoir dans et autour du bâtiment scolaire Eichi à Niederglatt.

Les postes extérieurs pour les travaux pratiques étaient tous installés à proximité immédiate sur le terrain de l'école.

Les travaux suivants ont été réalisés:

- → Entretien de plantes d'intérieur, hydroculture, travaux d'entretien avec traitement phytosanitaire
- → Réparation de revêtement avec des blocs de béton, y compris ajustement de la pelouse

- → Travaux de taille d'arbustes et manipulation de la débroussailleuse, tondeuse à gazon
- → Plantation de haies et ensemencement de gazon
- → Réalisation de plates-bandes
- → Régulation de la flore d'accompagnement et manipulation de la tondeuse à gazon, débroussailleuse
- → Plantation d'arbustes, fertilisation et manipulation de la tondeuse à gazon, débroussailleuse
- → Sélection de plantes conformément aux consignes



→ Depuis trois ans, le point **«Instruction»** fait également partie des exercices de la section 4.2 de l'épreuve d'examen

À cette fin, des stagiaires sont engagés et instruits par les candidates et candidats pour des

travaux concrets, puis accompagnés et évalués

de manière professionnelle par les candidates et candidats dans le cadre de l'exécution de ces travaux.



Perspectives pour l'examen de 2021

PT 4.1 et 4.2 sous une forme similaire à celle appliquée jusqu'à présent. La nouvelle liste de plantes, valable à partir de l'examen de 2021, sera appliquée.

4.5 Administration et gestion du personnel

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 120.

1. Principes de base de la comptabilité

L'examen a été posé de manière identique à l'année dernière. Nous pensons que comme toujours, la langue pose problème à certains candidats: ils lisent superficiellement l'énoncé de l'exercice et ont des problèmes à comprendre correctement l'exercice. De plus, nous sommes également convaincus que l'énoncé de l'exercice et les feuilles de solution séparées ont posé des problèmes supplémentaires aux candidates et candidats cette année aussi. Remarques sur différents exercices:

Exercice 1

Les candidates et candidats devaient créer un compte de résultat à trois niveaux, avec les niveaux individuels marge brute/résultat d'exploitation/succès commercial. De nombreux candidates et candidats ont eu du mal à calculer une marge bénéficiaire brute. C'est pourtant clairement expliqué dans le support pédagogique, peut-être les écoles devraient-elles inclure des exercices pendant les cours.

Exercice 2

Les candidates et candidats devaient calculer un rabais de fidélité et un escompte. La plupart des candidates et candidats ont bien résolu ce problème.

Exercice 3

lci, le rôle du bilan annuel devait être expliqué en une phrase simple. Cet exercice a été bien résolu.

Exercice 4

L'exactitude d'un certain nombre de déclarations devait être examinée. La plupart des candidates et candidats ont rencontré certaines difficultés.

Exercice 5

Cet exercice a très bien été résolu.

Exercice 6

Les taux de conversion pour les achats et ventes de devises étrangères à la banque ont été moyennement bien résolus.

Exercice 7

Concernant les fiches de salaire, les montants individuels tels que le droit aux vacances, l'AVS, l'AC ont été calculés correctement, mais malheureusement additionnés ou soustraits de manière incorrecte par la suite.

Exercice 8

Cet exercice a été résolu correctement.

Exercice 9

Le calcul de l'offre pose toujours problème, et certains candidates et candidats ne savent pas encore que la TVA est de 7,7 % depuis un certain temps. Souvent, la TVA est déduite et les escomptes sont rajoutés. Ce type d'exercice est posé depuis dix ans: il est incompréhensible que cela reste un problème. Il existe par ailleurs des exemples et des exercices.

Exercice 10

Cet exercice a été bien résolu.

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 candidates et candidats ont en général rédigé une proposition de solution pour chaque exercice et semblent avoir 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. Il est important que les candidates et candidats lisent attentivement les exercices et que leurs réponses présentent une certaine structure et une certaine logique. Si les exercices nécessitent une référence à la situation initiale ou des exemples conformément à la situation initiale, cela doit impérativement être respecté.

Remarques sur différents exercices:

Exercice 11

Les candidates et candidats ont eu du mal à décrire les différents styles de management.

Exercice 12

Les candidates et candidats ont rencontré des difficultés à faire la différence entre les compétences nécessaires pour le management et les traits de personnalité.

Exercice 14

Les candidates et candidats ont souvent donné des exemples généraux au lieu de fournir des exemples concrets en relation avec la situation initiale comme on le leur demandait (lire attentivement l'exercice!).

Exercice 17

De nombreux candidates et candidats ont divisé l'ensemble de l'entretien en plusieurs sections au lieu de diviser seulement la partie principale comme on le leur demandait (lire attentivement l'exercice!).

3 Notions de base en droit

L'épreuve d'examen écrite de cette année portant sur le Droit a causé plus de problèmes aux candidates et candidats que l'année dernière. La moyenne générale a légèrement baissé, également par rapport à l'année précédente. Cela s'explique principalement par le fait que plusieurs candidates et candidats n'ont pas résolu un grand nombre d'exercices. Il est probable que la raison des réponses partiellement insuffisantes réside d'une part dans la mauvaise gestion personnelle du temps des candidates et candidats et d'autre part dans la diminution constante des compétences en lecture.

De plus, il est frappant de constater que comme l'année dernière, les sujets Garantie et Retard ont souvent été confondus ou mélangés. Le thème Droit de location a quant à lui posé moins de problèmes aux candidates et candidates.

Cette année, il s'agissait exclusivement de résoudre des études de cas. Les candidates et candidats n'ont souvent pas réussi à faire une présentation correcte de la situation. Ils ont mieux réussi que l'année dernière à citer la disposition légale correcte.

4 Remarque finale

Nous sommes convaincus que le recours systématique aux examens des années précédentes pendant les cours permettrait aux candidats de maîtriser plus facilement ces exercices. Le recours aux examens des années précédentes permettrait également aux candidates et candidats de s'entraîner à gérer efficacement leur temps.

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.

Gestion du personnel et connaissances juridiques

Une fois de plus, un grand nombre de candidates et 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 candidates et candidats ont souvent pu s'appuyer sur leur propre expérience quotidienne. Par conséquent, ils peuvent généralement bien répondre aux

questions qui leur sont posées, mais il arrive que leurs réponses manquent quelque peu de logique et de structure. Dans le domaine du droit, le lien avec la pratique est moins prononcé. Les candidates et candidats ont pu montrer qu'ils avaient traité le sujet au préalable et qu'ils étaient capables d'appliquer en grande partie ce qu'ils avaient appris. Nous continuons à conseiller aux écoles de former davantage à l'utilisation des termes techniques en s'appuyant sur des études de cas réalistes.

4.6 Mise en réseau et communication

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

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.

Partie écrite, documentation de l'installation :

Les documentations ont généralement été présentées dans une bonne qualité. Majoritairement, les consignes 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'améliore pas la note! Les documentations jugées insuffisantes souffraient des mêmes lacunes que les années précédentes:

- les consignes n'ont pas été totalement respectées.
- Certaines parties essentielles n'ont pas été mentionnées ou représentées.
- Des annexes requises étaient soit absentes, soit de mauvaise qualité.
- De plus, certaines annexes étaient parfois en double, ce qui a donné lieu au final à des doutes et/ou à une documentation incomplète.
- Les annexes n'étant pas soumises au format A4 ou A3 seront classées «non soumises» et ne seront donc pas prises en compte dans l'évaluation. On considérera qu'elles n'ont pas été déposées.

Partie orale, présentation et entretien technique :

Présentation

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

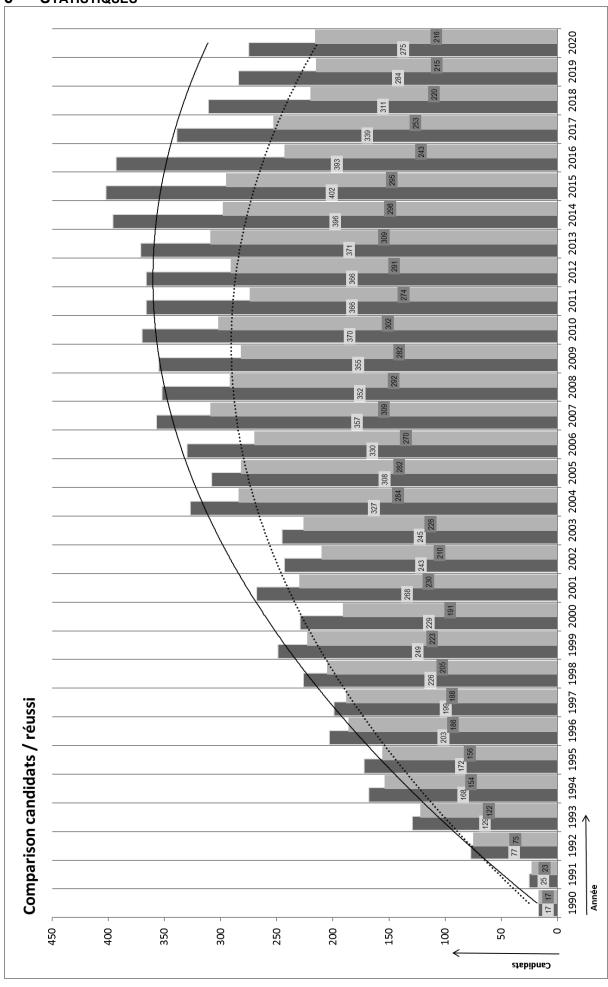
L'infrastructure fournie (projecteur) fonctionnait parfaitement. Plusieurs candidates et candidats ont rencontré des difficultés avec leur adaptateur, avec le réglage de la taille de l'image, avec l'ordinateur portable qu'ils ne connaissaient pas ou avec l'ordinateur portable de l'entreprise (ceux-ci ont souvent des droits d'utilisation limités).

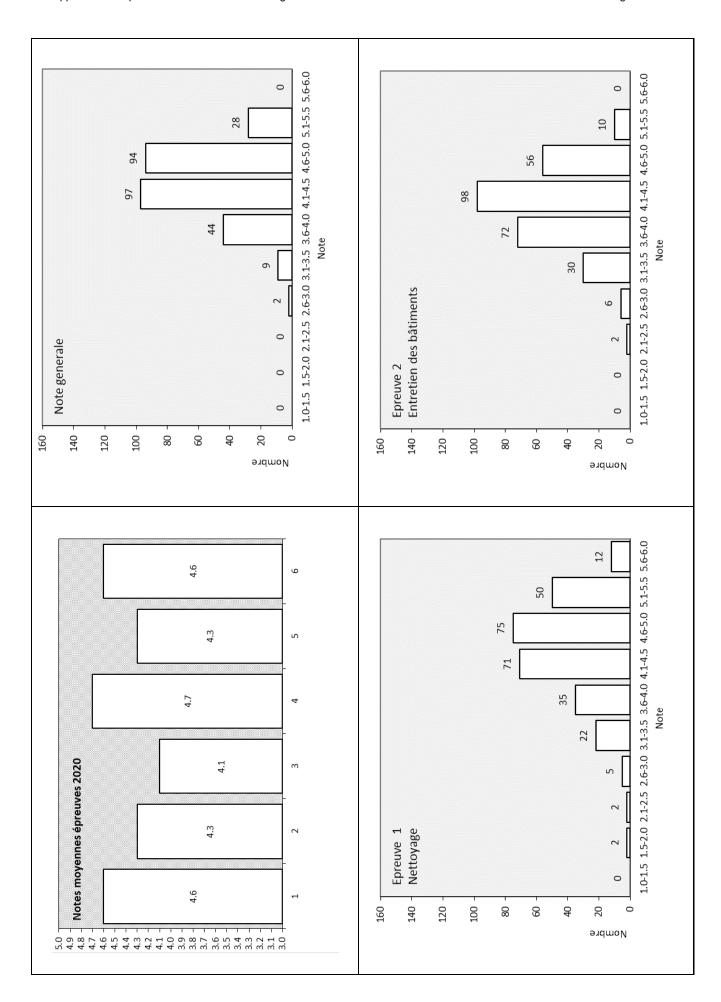
Entretien spécialisé

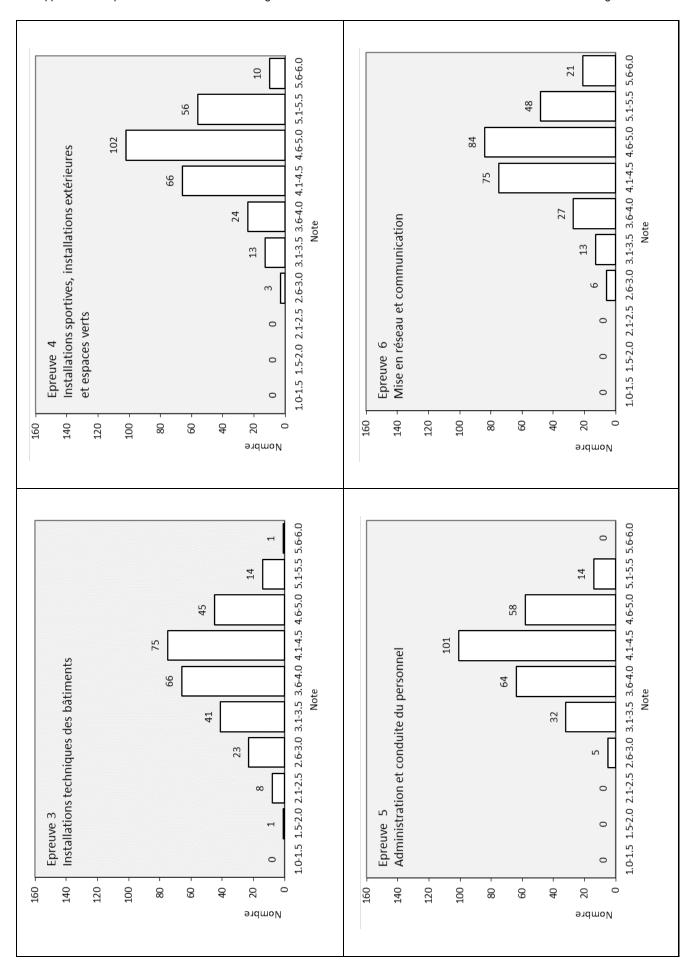
L'entretien spécialisé se rapporte à la documentation fournie et à la présentation du candidat.

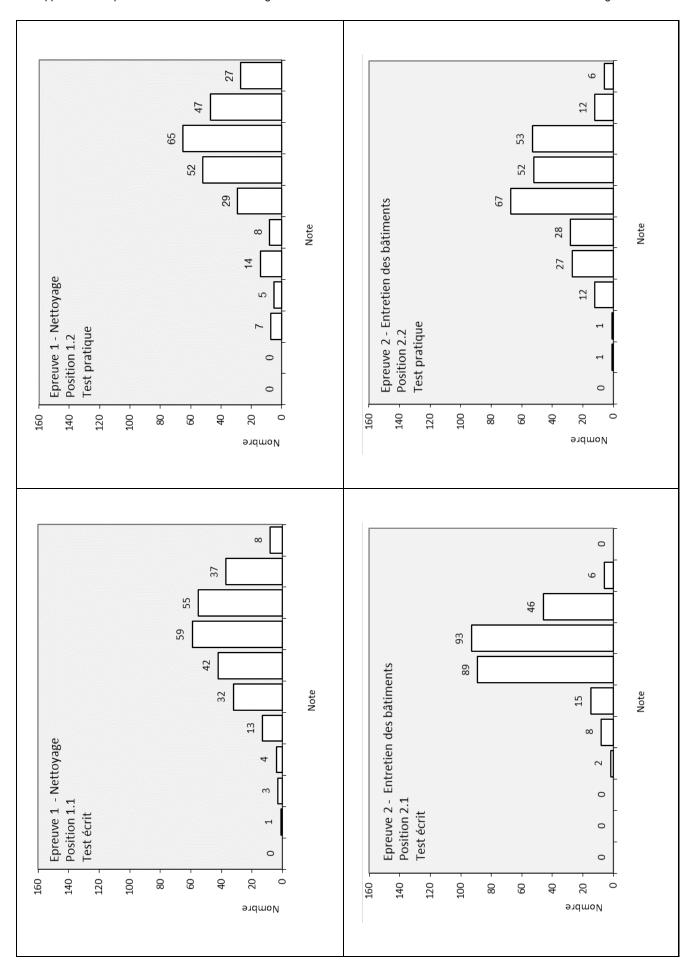
Trois thèmes issus des épreuves d'examen 1 à 5 font l'objet d'une préparation puis d'une discussion avec les candidats.

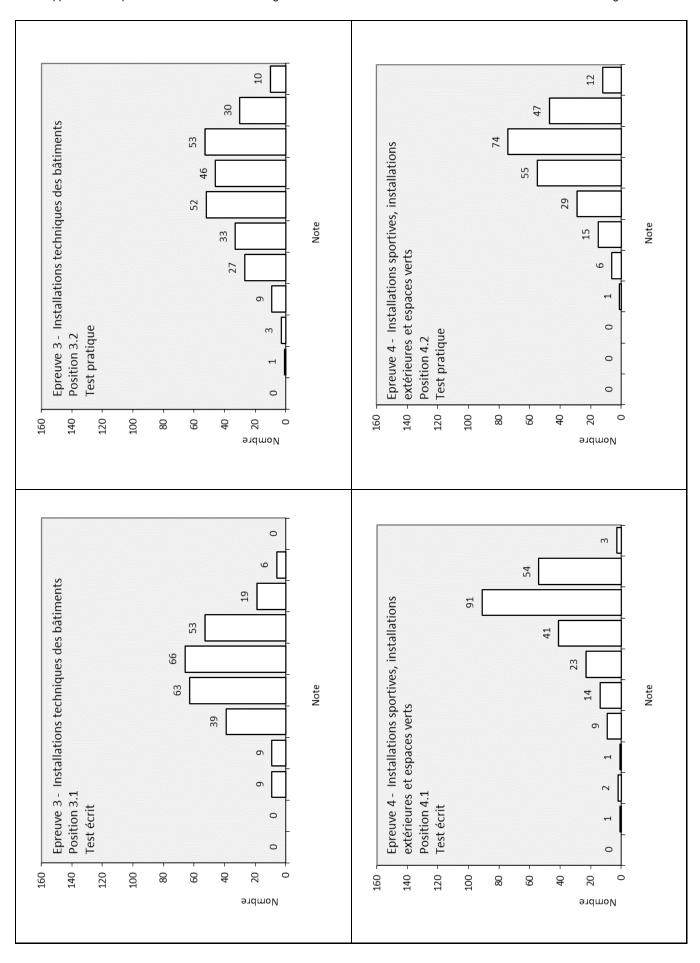
STATISTIQUES

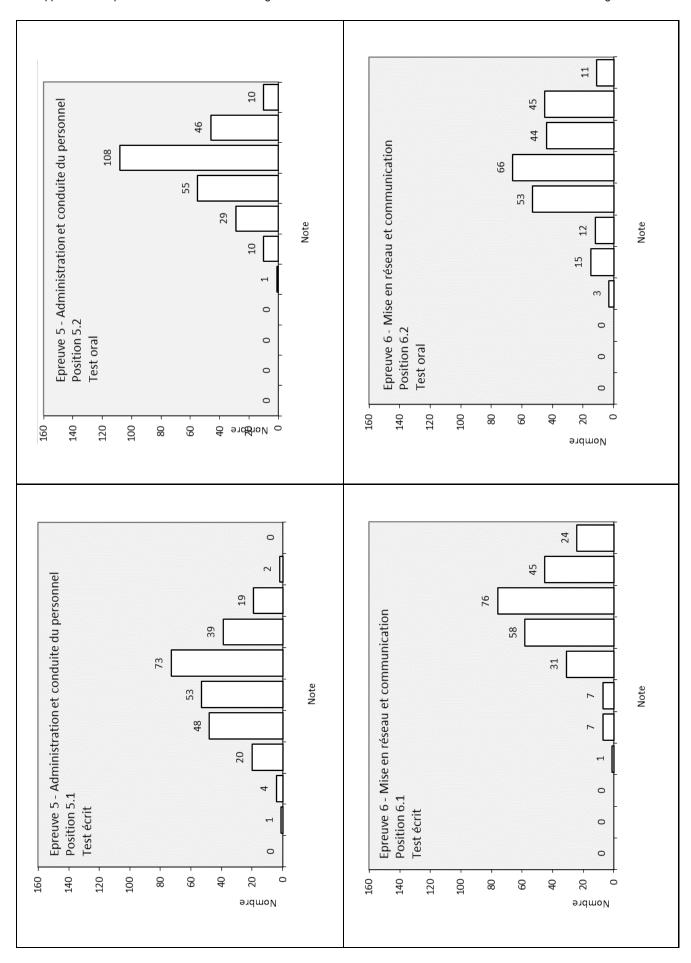












6 SYSTÈME DE NOTATION D'APRÈS LE RÈGLEMENT D'EXAMEN 2016

			Positionsnote Note de position Voto di posizione	Prädikat/Note Prestation/Note Giudizio/Voto
4	Reinigung	S	1.1	4
1	Nettoyage Pulizia	Р	1.2	1
^	Gebäudeunterhalt	S	2.1	2
2	Entretien des bâtiments Manutenzione dell'edificio	Р	2.2	2
•	Gebäudetechnik	S	3.1	•
3	Installations techniques des Bâtiments Componenti tecnici degli edifici	Р	3.2	3
_	ort-, Aussen- und Grünanlagen	S	4.1	
4	Installations sportives, installations extérieures et espaces verts Aree verdi, esterne e sportive	Р	4.2	4
_	Administration und Mitarbeiterführung	S	5.1	_
5	Administration et gestion du personnel Amministrazione e gestione collaboratori	М	5.2	5
•	rernetzung und Kommunikation dise en réseau et communication Competenze relazionali e comunicazione	S	6.1	
6		М	6.2 ¹	6
GES	GESAMTNOTE, NOTE GENERALE, VOTO GENERALE			

P = Praktisch, pratique, pratico

S = Schriftlich, écrit, scritto

M = Mündlich, oral, orale

¹ Gewichtung, Ponderation, Ponderazione : 5x