

# CORRIGÉ

**Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.**

# CORRIGÉ

1. 1,5 point (6 x 0,25 point)

Entreprise	Type d'activité réalisée par cette entreprise	Secteur d'activité
Supermarché	<i>Vente de biens (produits, matériel, alimentaire...)</i>	<i>Tertiaire (ou services)</i>
Entreprise agro-alimentaire	<i>Transformation de matières premières, fabrication d'aliments</i>	<i>Secondaire (ou industriel)</i>
Établissement de cure	<i>Vente de services, accueil et soins aux personnes</i>	<i>Tertiaire (ou services)</i>

2. 0,25 point

*Le nettoyage ou propreté urbaine consiste à nettoyer les villes, le plus souvent en extérieur.*

3. 1,5 point (6 x 0,25 point)

MOT À DÉFINIR	DÉFINITION	EXEMPLE
Entreprise prestataire	<i>Entreprise qui réalise des services</i>	<i>Entreprise de propreté</i>
Service	<i>Accomplir un certain nombre de tâches</i>	<i>Opération d'entretien</i>
Client	<i>Entreprise ou personne qui achète des biens ou des services</i>	<i>Centre commercial ou une entreprise de propreté intervient ou un particulier</i>

4. 1 point (4 x 0,25 point)

- *Service commercial : il recherche les clients et fait la promotion des opérations réalisées par l'entreprise*
- *Service administratif : il assure le secrétariat et la comptabilité dans l'entreprise*
- *Service exploitation : il réalise la prestation de services*
- *Service maintenance : il réalise l'achat et la maintenance des matériels*

5. 0,5 point

*Une liaison hiérarchique est établie entre un subordonné et son supérieur qui lui donne des ordres alors qu'une liaison fonctionnelle permet la transmission d'informations entre deux services différents.*

6. 0,75 point (3 x 0,25 point)

- *Monsieur ROSSELLE : Il est commercial et contact les clients pour leur vendre des services*
- *Monsieur DEPYL : Il est responsable d'exploitation et dirige le ou les chefs d'équipe*
- *Monsieur DESQUIN : Il est responsable des achats de la maintenance, il achète le matériel et les produits puis il réalise la maintenance du matériel.*

**B.E.P.**

Spécialité : **MÉTIERS DE L'HYGIÈNE, DE LA PROPRETÉ ET DE L'ENVIRONNEMENT**

Durée :  
1h30

Session  
2008

Épreuve : **EP3 Analyse d'une situation professionnelle**

**CORRIGÉ**

N° Sujet : 08-2177

Coefficient:  
2

Folio  
1 / 4

7. 0,25 point

*Ils sont agents de propreté ou agents de propreté urbaine.*

8. 0,25 point

*Un planning permet de connaître les lieux de l'intervention, les horaires et l'organisation du travail des équipes.*

9. 0,25 point

*À 13H00*

10. 0,5 point

*Ces plages horaires libres permettent de déjeuner et de se déplacer entre les différents chantiers.*

11. 0,5 point

*Le cahier des charges est présenté en terme de résultats car le client exige un test microbiologique mais ne donne pas d'indications sur la méthode à utiliser pour le nettoyage.*

12. 1,5 point (6 x 0,25 point)

N°	GAMME OPÉRATOIRE
1	<i>Mettre sa tenue</i>
2	<i>Se laver les mains</i>
3	<i>Préparer le matériel et les produits</i>
4	<i>Éliminer les macro salissures</i>
5	<i>Effectuer le détournage manuellement (frottoir + pad)</i>
6	<i>Laver le sol à l'autolaveuse</i>
7	<i>Contrôler visuellement le résultat</i>
8	<i>Nettoyer et ranger le matériel</i>
9	<i>Se changer</i>
10	<i>Se laver les mains</i>

13. 1,25 point (5 x 0,25 point)

- *Qui est l'émetteur ? Moi-même ou agent de propreté*
- *Qui est le récepteur ? Mon stagiaire*
- *Quel est le message ? L'importance de la qualité du travail*
- *Quel est le canal utilisé ? Oral*
- *Quel est l'outil de communication utilisé ? Voix*

14. 0,25 point

*Le bruit*

15. 0,25 point

*Définition de la qualité : Aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire, au moindre coût et dans les moindres délais les besoins des utilisateurs.*

**B.E.P.**

Spécialité : **MÉTIERS DE L'HYGIÈNE, DE LA PROPRETÉ ET DE L'ENVIRONNEMENT**

Durée :  
**1h30**

Session  
**2008**

Épreuve : **EP3 Analyse d'une situation professionnelle**

**CORRIGÉ**  
N° Sujet : 08-2177

Coefficient:  
**2**

Folio  
**2 / 4**

16. 0,75 point (3 x 0,25 point)

COMPOSANTES DE LA QUALITÉ	EXEMPLE DE RÉSULTAT ATTENDU POUR UNE BONNE QUALITÉ
Propreté	<i>Absence de papiers sur le sol</i>
Esthétique	<i>Pas de trace d'eau, détergent sur un sol, le sol est visuellement beau</i>
Hygiène	<i>L'absence de bactérie sur une surface après désinfection</i>

17. 0,25 point

*Test microbiologique : boîte de contact*

18. 1,5 point (6 x 0,25 point)

Date : Mardi 2 novembre		Heure : 12 h 00	
Nom opérateur : Moi		Fonction opérateur : Agent de propreté	
Moyen de contrôle : Boîte de contact			
Lieu de contrôle : Entreprise de yaourts		Surface contrôlée : Sol	
Résultats attendus	Résultats obtenus	Appréciation des résultats	
<i>De 0 à 5 colonies</i>	<i>18 colonies</i>	<i>Mauvais</i>	
Signature : X			

19. 1,5 point (3 x 0,25 point)

- *Produit non adapté*
- *Temps de contact non respecté*
- *Mauvais dosage*

20. 0,5 point

*Il faut payer un agent d'entretien pour réaliser une nouvelle prestation non facturée au client*

**B.E.P.**

Spécialité : **MÉTIERS DE L'HYGIÈNE, DE LA PROPRETÉ ET DE L'ENVIRONNEMENT**

Durée :  
**1h30**

Session  
**2008**

Épreuve : **EP3 Analyse d'une situation professionnelle**

**CORRIGÉ**  
N° Sujet : 08-2177




Coefficient:  
**2**

Folio  
**3 / 4**

21. 0,5 point

*Un détergent désinfectant pour éliminer les salissures et les micro-organismes. Les deux autres produits sont un anti-mousse et un détergent neutre. Ils ne sont pas adaptés à la destruction des micro-organismes ; le détergent neutre est non adapté pour un lavage mécanisé.*

22. 1,5 point

PICTOGRAMME DE SÉCURITÉ	SIGNIFICATION	CONSEIL DE PRUDENCE À DONNER AU STAGIAIRE
	<i>Nocif pour l'environnement</i>	<i>Ne pas jeter la solution à l'égout</i>
	<i>Inflammable</i>	<i>Ne pas fumer en présence du produit</i>
	<i>Irritant</i>	<i>Mettre des gants et ne pas respirer le produit</i>  <i>Porter un masque.</i>

23. 0,5 point

*Le moteur électrique relié au plateau par un système de transmission a pour rôle de démultiplier la puissance mécanique développée par le moteur et d'amortir les vibrations. Les différentes actions de nettoyage, d'entretien ou de remise en état sont possibles grâce à la rotation du disque ou de la brosse sur le sol et à la pression exercée par la machine.*

24. 1,5 point

NUMÉRO	DÉSIGNATION
①	Poignées
②	<i>Levier de verrouillage du timon</i>
③	<i>Gâchette ou contacteur</i>
④	Câble d'alimentation électrique
⑤	Roues de transport
⑥	<i>Timon</i>
⑦	<i>Moteur</i>
⑧	<i>Brosse</i>
⑨	Plateau entraîneur ou Disque
⑩	<i>Réservoir</i>

**B.E.P.**

Spécialité : **MÉTIERS DE L'HYGIÈNE, DE LA PROPRETÉ ET DE L'ENVIRONNEMENT**

Durée :  
**1h30**

Session  
**2008**

Épreuve : **EP3 Analyse d'une situation professionnelle**

**CORRIGÉ**  
N° Sujet : 08-2177

Coefficient:  
**2**

Folio  
**4 / 4**