

**B.E.P. : MÉTIERS DE L'HYGIÈNE, DE LA PROPRETÉ ET DE L'ENVIRONNEMENT**

Dominante : ..... Code spécialité :

Épreuve : **EP3 – Analyse d'une situation professionnelle** Durée : **1h30**Centre d'écrit ..... Session : **2008**NOM et Prénoms : .....  
( en majuscules, suivi s'il y a lieu du nom d'épouse )

Date et lieu de naissance : .....

Griffe du correcteur

**B.E.P. : MÉTIERS DE L'HYGIÈNE, DE LA PROPRETÉ ET DE L'ENVIRONNEMENT**

Dominante :

Épreuve : **EP3 – Analyse d'une situation professionnelle**Session : **2008**N° de sujet : **08-2177**Folio **1 / 9**

**Ce sujet comporte 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9  
Assurez-vous que cet exemplaire est complet.**

<b>Soin et orthographe</b>	/ 1
<b>Analyse d'une situation professionnelle</b>	/ 19
<b>TOTAL</b>	/ 20

À l'aide de ses connaissances et du dossier technique,  
le candidat répond à l'ensemble des questions.

- L'usage de la calculatrice est autorisé.
- L'orthographe et le soin seront pris en compte dans la notation.

*Ne rien écrire*

*dans la partie barrée*

08-2177 folio 2 / 9

### **SITUATION**

*L'entreprise de propreté et de nettoyage « NETCLEAN » dans laquelle vous travaillez en tant qu'Agent de Propreté, intervient sur plusieurs types de chantiers :*

- *des collèges,*
- *des supermarchés,*
- *des entreprises agro-alimentaires,*
- *un établissement de cure,*
- *de nombreuses places de marché.*

*Votre supérieur hiérarchique vous confie un stagiaire et vous demande de le renseigner sur les activités réalisées par les clients de « NETCLEAN ».*

1. Indiquer le type d'activité de chacune de ces entreprises clients ainsi que leur secteur d'activité.

<b>Entreprise</b>	<b>Type d'activité réalisée par cette entreprise</b>	<b>Secteur d'activité</b>
<b>Supermarché</b>		
<b>Entreprise agro-alimentaire</b>		
<b>Établissement de cure</b>		

*« NETCLEAN » est également une entreprise de nettoyage.*

2. Définir le « nettoyage » encore appelé, « Propreté urbaine ».

.....

.....

.....

.....

.....

**Ne rien écrire**

**dans la partie barrée**

**08-2177 folio 3 / 9**

*Vous expliquez au stagiaire que « NETCLEAN » est une entreprise prestataire dont le but est de fournir des services aux clients.*

**3.** Compléter le tableau ci-dessous.

MOT À DÉFINIR	DÉFINITION	EXEMPLE
Entreprise prestataire		
Service		
Client		

*L'organigramme de l'entreprise que vous présentez au stagiaire lui paraît trop complexe. Il vous demande des renseignements supplémentaires.*

**4.** Nommer les différents services et donner leur fonction.

- Service : .....
- Fonction : .....
  
- Service : .....
- Fonction : .....
  
- Service : .....
- Fonction : .....
  
- Service : .....
- Fonction : .....

**5.** Expliquer la différence entre une liaison hiérarchique et une liaison fonctionnelle.

.....

.....

.....

.....

**Ne rien écrire**

**dans la partie barrée**

**08-2177 folio 4 / 9**

**6. Énoncer la fonction et le rôle des personnes suivantes :**

- **Monsieur ROSSELLE :**

Fonction : .....

Rôle : .....

- **Monsieur DEPYL :**

Fonction : .....

Rôle : .....

- **Monsieur DESQUIN :**

Fonction : .....

Rôle : .....

**7. Citer la fonction des supérieurs directs des stagiaires dans votre entreprise.**

.....  
.....

*Autre document important au sein d'une entreprise de propreté : le planning des personnels. Il vous faudra l'étudier avec votre stagiaire afin qu'il sache l'utiliser. Votre stagiaire et vous-même travaillez dans l'équipe N° 3.*

**8. Expliquer à votre stagiaire l'utilité du planning.**

.....  
.....  
.....  
.....

**9. Citer l'heure à partir de laquelle vous pouvez prendre votre déjeuner.**

.....

**Ne rien écrire**

**dans la partie barrée**

**08-2177 folio 5 / 9**

10. Expliquer pourquoi il y a des plages horaires libres entre les chantiers.

.....  
.....  
.....

*Suite à la lecture du planning, vous devez réaliser l'entretien de l'entreprise de yaourts. Vous remettez le cahier des charges à votre stagiaire.*

11. Le cahier des charges est-il présenté en terme de moyens ou en terme de résultats.  
Justifier votre réponse.

.....  
.....  
.....

*Afin de faciliter l'activité de votre stagiaire, vous lui fournissez le protocole.*

12. Rédiger ci-dessous le protocole de l'entretien d'un sol à l'autolaveuse.

N°	GAMME OPÉRATOIRE
1	Mettre sa tenue
2	.....
3	.....
4	.....
5	.....
6	.....
7	.....
8	.....
9	Se changer
10	Se laver les mains

**Ne rien écrire**

**dans la partie barrée**

**08-2177 folio 6 / 9**

*De retour à l'entreprise, vous faites le bilan de la journée dans un bureau situé non loin de l'atelier de réparation des camions de nettoyage.*

**13.** Repérer les points suivants :

- l'émetteur : .....
- le récepteur : .....
- le message : .....
- le canal utilisé : .....
- l'outil de communication : .....

**14.** Citer l'obstacle à la communication dans cette situation.

.....  
.....

*Suite à l'entretien sur l'importance d'un travail de qualité, vous vérifiez si votre stagiaire a compris.*

**15.** Définir la qualité.

.....  
.....

**16.** Compléter le tableau ci-dessous :

COMPOSANTES DE LA QUALITÉ	EXEMPLE DE RÉSULTAT ATTENDU POUR UNE BONNE QUALITÉ
Propreté	
Esthétique	
Hygiène	

**17.** Repérer le moyen de contrôle utilisé.

.....

*Ne rien écrire*

*dans la partie barrée*

08-2177 folio 7 / 9

18. Compléter la fiche de contrôle qualité ci-dessous.

<b>Date :</b> Mardi 2 novembre		<b>Heure :</b> 12 h 00	
<b>Nom opérateur :</b> moi		<b>Fonction opérateur :</b> Agent de propreté	
<b>Moyen de contrôle :</b>			
<b>Lieu de contrôle :</b>		<b>Surface contrôlée :</b>	
<b>Résultats attendus</b>	<b>Résultats obtenus</b>	<b>Appréciation des résultats</b>	
<b>Signature :</b> X			

19. Citer trois causes possibles responsables du résultat obtenu.

.....

.....

.....

**Ne rien écrire**

**dans la partie barrée**

**08-2177 folio 8 / 9**

20. Citer un exemple de surcoût pour votre entreprise si le test microbiologique n'est pas satisfaisant.

.....  
.....  
.....

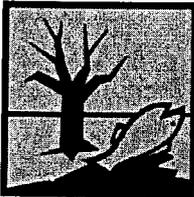
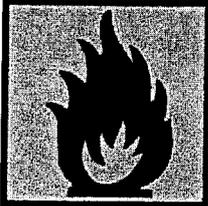
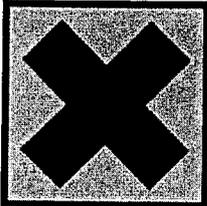
*Pour réaliser le bionettoyage du sol de l'entreprise de yaourts, vous disposez de différents produits. Vous allez devoir choisir le produit adapté avec votre stagiaire et le renseigner sur les règles de sécurité.*

21. Citer la nature du produit choisi pour réaliser cet entretien. Justifier votre choix.

.....  
.....  
.....  
.....

*Sur l'ensemble des produits présents dans le local, il y a différents pictogrammes.*

22. Compléter le tableau ci-dessous.

<b>PICTOGRAMME DE SÉCURITÉ</b>	<b>SIGNIFICATION</b>	<b>CONSEIL DE PRUDENCE À DONNER AU STAGIAIRE</b>
		
		
		

Ne rien écrire

dans la partie barrée

08-2177 folio 9 / 9

Pour réaliser l'entretien du sol de l'entreprise de yaourts qui est une surface encombrée de 700 m<sup>2</sup>, vous utilisez une monobrosse.

23. Énoncer le principe de fonctionnement de la monobrosse.

.....

.....

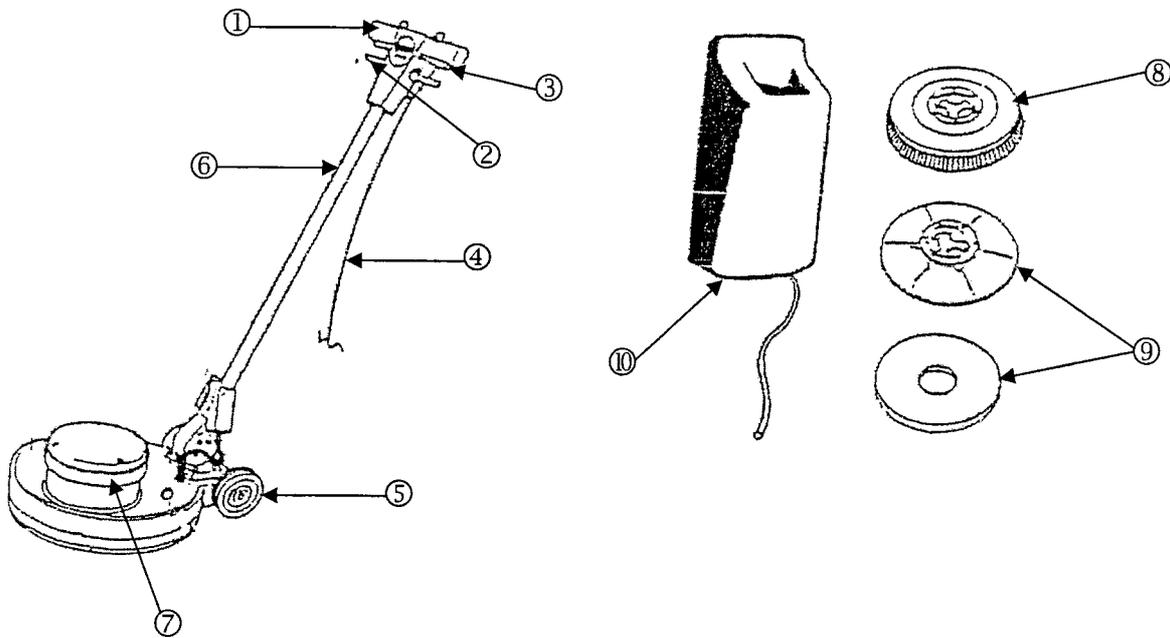
.....

.....

.....

.....

24. Annoter le schéma ci-dessous.



NUMÉRO	DÉSIGNATION
①	Poignées
②	
③	
④	Câble d'alimentation électrique
⑤	Roues de transport
⑥	
⑦	
⑧	
⑨	Plateau entraîneur et Disque
⑩	