



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Bordeaux pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

session 2011

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE

MISE EN ŒUVRE DE CONSEIL ET D'EXPERTISE TECHNOLOGIQUES ÉPREUVE PRATIQUE – E3

SESSION 2011

Durée : 5 heures
Coefficient : 6

Matériel autorisé :

- Toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante (Circulaire n°99-186, 16/11/1999).
- Tout autre matériel est interdit.

Documents à rendre avec la copie :

- Annexe 3 pages 9 et 10
- Annexe 6 pages 15 et 16
- Annexe 7 pages 17 et 18

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 18 pages, numérotées de 1/18 à 18/18.

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE		Session 2011
Mise en œuvre de conseil et d'expertise technologiques – Épreuve pratique	Code : ESE3MOC	Page : 1/18

Situation professionnelle :

La mini-crèche « les p'tits futuristes » est une structure accueillant au maximum 12 enfants de 2 mois à 3 ans (7 ont entre 1 an et 3 ans). Cette mini-crèche dépend du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la commune. L'encadrement est assuré par une directrice (ancienne éducatrice de jeunes enfants) et 3 auxiliaires puéricultrices.

Cette mini-crèche ne dispose pas d'un service de restauration mais comporte un espace « cuisine » destiné à stocker, conserver, réchauffer les repas (collation, repas de midi, goûter) apportés par les parents. Il est également équipé d'un évier en inox encastré dans un meuble de rangement destiné au stockage des produits d'entretien, lavettes, goupillons pour les biberons, cuvettes...

Un espace « biberonnerie » y est attenant (pour les moins de 1 an).

Les parents apportent chaque jour, dans des boîtes plastiques, les repas de la journée de leur enfant.

Les derniers arrivants se plaignent du peu de place restant disponible dans le réfrigérateur.

La directrice de cette structure souhaite améliorer l'espace « cuisine » suite aux constats suivants :

- le réfrigérateur est peu voire souvent mal entretenu ;
- aucune organisation dans le stockage des préparations alimentaires ce qui entraîne des ouvertures nombreuses et prolongées de la porte du réfrigérateur au moment de l'entreposage et au moment du service.

La directrice fait appel au service du technicien supérieur en ESF (TSESF) exerçant au sein du CCAS de la commune.

Suite à des observations, le TSESF a établi un document d'observation (annexe 1) permettant de confirmer les constatations précédentes et a noté également une mauvaise connaissance et utilisation des produits d'entretien par le personnel.

Le TSESF, en accord avec la directrice, décide de faire une intervention auprès :

- du personnel sur les produits d'entretien ;
- des parents sur une nouvelle organisation du stockage des repas.

1- Produits d'entretien et techniques d'utilisation : différents aspects de la sécurité

Afin de préparer votre intervention auprès des professionnels :

1.1. A partir de votre document d'observation et de l'annexe 2, **identifiez et listez, par écrit, les éléments concernant les mauvais usages et les modalités de conservation inappropriées des produits d'entretien.**

1.2. **Déduisez-en les conséquences pour cette structure.**

1.3. **Proposez des solutions correctives adaptées.**

1.4. **Sélectionnez le ou les produits nécessaires pour l'entretien du réfrigérateur (annexe 2).**

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE		Session 2011
Mise en œuvre de conseil et d'expertise technologiques – Épreuve pratique	Code : ESE3MOC	Page : 2/18

1.5. **Proposez une fiche technique** (annexe 3) sur le protocole d'entretien du réfrigérateur support de votre intervention. La mise en forme n'est pas attendue.

1.6. **Expliquez, par écrit, le protocole d'une dilution, telle que vous la feriez en laboratoire**, pour préparer une solution d'eau de Javel prête à l'emploi à 12° CHL à partir d'un berlingot de 250 mL à 48° CHL.

1.7. **Réalisez cette expérience devant le jury**. Proposez oralement la transposition de celle-ci devant le public

1.8. **Précisez les mesures de sécurité** à prendre lors de cette dilution en milieu professionnel (mini-crèche).

2- La signalétique

Pour faciliter le rangement des repas dans le réfrigérateur et le rendre plus rationnel, le TSESF a décidé : de mettre en place un système de repérage permettant aux auxiliaires puéricultrices, de récupérer sélectivement les différents aliments selon le déroulement du repas et/ou de la journée (collation, repas, goûter).

Les parents devront déposer sur des clayettes séparées :

- les boîtes des plats principaux.
- les produits lactés (yaourts, crèmes desserts...).
- les fruits frais.

Les clayettes seront repérées par des pictogrammes*.

Vous êtes chargé de la réalisation de cette signalétique. Pour cela :

2.1. **Réalisez un** des trois pictogrammes sur le document réponse annexe 6.

Pour cela, exploitez les visuels de l'annexe 5.

**pictogramme : image simplifiée, figurative, stylisée, réduite, utilisant un code couleur...*

2.2. **Déterminez l'emplacement des pictogrammes** sur le schéma du réfrigérateur et **justifiez vos choix d'emplacements** (en annexe 7).

Les questions peuvent être traitées dans un ordre différent, éventuellement selon les indications du Jury.

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE		Session 2011
Mise en œuvre de conseil et d'expertise technologiques – Épreuve pratique	Code : ESE3MOC	Page : 3/18

Annexes :

Annexe 1 : Document d'observation

Annexe 2 : Étiquetages des produits d'entretien

Annexe 3 : Document réponse : Fiche technique, protocole d'entretien d'un réfrigérateur, en 2 exemplaires

Annexe 4 : Le nouvel étiquetage des produits chimiques

Annexe 5 : Banque de données : Documents visuels à exploiter

Annexe 6 : Document réponse : Pictogrammes, en 2 exemplaires

Annexe 7 : Document réponse : Emplacements pictogrammes, en 2 exemplaires

Matériel et produits à disposition :

Berlingot d'eau de Javel concentrée de 250mL, gants et lunette de protection et verrerie de chimie

Barème

QUESTIONS	BARÈME	DOCUMENTS À RENDRE
1.1 1.2 1.3 1.4 1.5	8	Questions sur copie Question 1.5 : annexe 4
1.6 1.7 1.8	6	Question 1.7 devant jury Question 1.6 et 1.8 sur copie
2	6	Question 2 : annexes 6 et 7
TOTAL	20	

Annexe 1 : Document d'observation

PHASE D'OBSERVATION	DYSFONCTIONNEMENTS IDENTIFIÉS
Réception des repas	<p>Boîtes repas de formes différentes.</p> <p>Stockage des boîtes en fonction de la place disponible sans tenir compte des différentes zones de froid et de la nature du contenant (plat principal ; produits lactés : petits suisses, flan ; compotes ; fruits).</p> <p>Absence d'identification rapide du contenant en fonction des différents temps d'utilisation (collation, plat principal, dessert repas, goûter).</p> <p>Le nom de l'enfant est indiqué sur chacune des boîtes.</p> <p>Les derniers arrivants font le choix de laisser des boîtes sur le plan de travail à côté du réfrigérateur.</p>
Gestion du réfrigérateur en fin de journée	Des boîtes avec des restes d'aliments oubliées.
État de propreté du réfrigérateur	<p>Résidus alimentaires collés sur les clayettes.</p> <p>Odeur persistante à l'ouverture.</p>
Entretien du matériel et des surfaces (tables...)	<p>Le personnel utilise systématiquement des lavettes bleues trempées dans une cuvette d'eau froide additionnée d'eau de javel prête à l'emploi pour l'entretien des tables, tables à langer, plan de travail, évier, enceinte à micro-ondes et 1 fois tous les 2 mois environ, l'intérieur du réfrigérateur.</p> <p>Les lavettes sont changées quotidiennement.</p>
Stockage des produits d'entretien	<p>Sous évier sans fermeture de sécurité.</p> <p>Eau de Javel diluée et stockée dans une bouteille de 2 litres d'eau minérale.</p> <p>Une dizaine de berlingots d'eau de Javel en stock (date de fabrication : 01/11).</p> <p>Trois flacons de crème à récurer.</p> <p>Quatre flacons de produit vaisselle.</p> <p>Un paquet de lessive en poudre.</p>
Utilisation des produits d'entretien	Dilution d'1 berlingot d'eau de Javel dans une bouteille de 2 litres.

Annexe 2 : Étiquetages des produits d'entretien

Produit vaisselle citron : 750 ml Super dégraissant.

La formule super dégraissante élimine sans effort les graisses les plus résistantes pour un résultat étincelant. Elle est si concentrée que quelques gouttes suffisent pour nettoyer toute votre vaisselle, même à l'eau tiède.

Conseils d'utilisation :

Pression sur une éponge humide ou dans l'évier suffit. Rincer à l'eau potable.

Conserver hors de portée des enfants. En cas de contact avec les yeux, rincer abondamment avec de l'eau froide.

Contient :

5% et plus mais moins de 15% : Agents de surface anioniques

Moins de 5% : Agents de surface non-ioniques

Parfum, Méthylchloroisothiazolinone, Méthylisothiazolinone, Octylisothiazolinone, Limonene

Pour toute information : N° Cristal 09 69 32 05 10



- Verser 2 berlingots dans un flacon de 2 L JAVEL LA CROIX et compléter à l'eau froide pour obtenir 2 L de prêts à l'emploi.
- A diluer dans les 3 mois qui suivent la date de fabrication (dans les 2 mois 1/2 en période chaude).
- Une fois diluée, utiliser dans les 2 ans.
- Eliminer l'emballage vide selon les prescriptions du règlement municipal d'élimination des déchets.
- Conserver au frais et à l'abri de la lumière et du soleil.

Précautions d'emploi : • Ne pas préparer les solutions d'Eau de javel en présence d'enfants de bas âge.
• Ne pas transvaser dans un récipient habituellement utilisé pour des matières alimentaires.
Contient : désinfectant (Hypochlorite de sodium : 10.1% en poids).

L'EAU DE JAVEL LA CROIX TUE 100% DES MICROBES, VIRUS ET BACTERIES*

*A ce jour aucune souche microbienne résistant à l'eau de Javel n'a été trouvée.
L'utilisation de l'eau de Javel LA CROIX permet d'éliminer non seulement la totalité des bactéries mais aussi les moisissures, virus et spores, toutes sortes de microbes qui peuvent être dangereux pour la santé (résultats validés par les normes : EN 1276, EN 1650, NF T 72-180, NF T 72-230).
Une fois diluée, l'eau de Javel LA CROIX s'utilise dans la maison pour désinfecter, désodoriser, détacher et blanchir, elle est sans danger pour les fosses septiques (1 à 2 fois par semaine).

Tous les Usages & Astuces La Croix sur www.javel-lacroix.com

JAVELIER
depuis 1869

Pour toute information :
N° Cristal : 09 69 32 05 10
APPEL NON SURTAXÉ
www.colgate.eu.com



FAB. 01/11

Tue 100% des microbes, virus et bactéries*

LA CROIX
EAU DE JAVEL

- NETTOIE
- DÉSINFECTE
- DÉTACHE
- DÉSODORIS

Concentré à diluer avant



N° DANGEREUX POUR L'ENVIRONNEMENT



XI : IRRITANT

- Conserver hors de la portée des enfants.
- Irritant pour les yeux et la peau.
- Éviter le contact avec les yeux.
- En cas de contact avec les yeux, laver immédiatement et abondamment avec de l'eau et consulter un spécialiste.
- Après contact avec la peau, se laver immédiatement et abondamment avec de l'eau.

- En cas d'ingestion, ne pas faire vomir, consulter immédiatement un médecin ou le centre Anti-poisons le plus proche et lui montrer l'emballage ou l'étiquette.
- Attention ! Ne pas utiliser en combinaison avec d'autres produits. Peut libérer des gaz dangereux (chlore).
- Au contact d'un acide dégage un gaz toxique.
- Très toxique pour les organismes aquatiques.

COLGATE-PALMOLIVE 60 Avenue de l'Europe-F-92270 BOIS-COLOMBES. Tél : 01.47.68.60.00

250 mL

Concentration

48° CHL

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE

Mise en œuvre de conseil et d'expertise technologiques
– Épreuve pratique

Code : ESE3MOC

Session 2011

Page : 6/18

Annexe 2 (suite) : Étiquetages des produits d'entretien

ALAJX POUVRE élimine les taches tenaces et laisse sur vos surfaces une agréable odeur de propreté. Sa formule est spécialement conçue pour dégraisser et venir à bout des taches les plus résistantes.

MODE D'EMPLOI : 1/ Saupoudrez Ajax Bi-javellisant sur la surface à nettoyer.
2/ Nettoyez à l'aide d'une éponge humide.
3/ Rincez à l'eau potable.

BI-JAVELLISANT

AJAX



Poudre

Poids net : **1 kg e**

ASSAINIT ET ELIMINE LE TARTRE

Marques déposées
Fabriqué en France

COLGATE-PALMOLIVE
80, avenue de l'Europe
F - 92270 Bois-Colombes

EMB 60 159

3 015810 765916

www.colgate.ca.com

BE110068141

Éviter le contact avec les yeux. Après contact avec les yeux, rincer abondamment avec de l'eau.

Conserver hors de portée des enfants.

NUMÉRO D'URGENCE : 0 810 63 27 20

FRAN APPEL LOCAL

Pour toute information

www.colgate.ca.com

AJAX POUVRE contient :

- Moins de 5% d'agents de surfaces anioniques, agents de blanchiment chlorés.
- Parfum, Butylphényl Methylproprional.

POVURE À RÉCUPER

Base Nationale des Sujets de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE		Session 2011
Mise en œuvre de conseil et d'expertise technologiques – Épreuve pratique	Code : ESE3MOC	Page : 7/18

Annexe 2 (suite) : Étiquetages des produits d'entretien



S'MARC
LESSIVE
A LA RESINE DE PIN

PRÉCAUTIONS D'EMPLOI

- Irritant pour les yeux
- Contient du colophonium, peut déclencher une réaction allergique.
- En cas de contact avec les yeux, lavez immédiatement et abondamment avec de l'eau et consultez un spécialiste.
- En cas d'ingestion, consultez immédiatement un médecin et lui montrer l'emballage ou l'étiquette. Ne pas stocker à une température supérieure à 30°C. Conserver à l'abri de l'humidité. Produit sujet à dessiccation.

RECKITT BENCKISER France
15, rue Ampère
91748 MASSY Cedex
TEL.: 01.69.93.17.00

CONTIENT:
Moins de 5% d'agents de surface non ioniques, savon.
Pour les ingrédients: www.rbwinfo.com

IRRITANT

**LESSIVE
A LA RESINE DE PIN**

**ON N'A ENCORE
JAMAIS FAIT MEUX**

**QUELQUES CONSEILS
D'UTILISATION DE LA LESSIVE ST-MARC**

LESSIVAGE DES MURS	ENTRETIEN DE LA MAISON
Remise à neuf des peintures <ul style="list-style-type: none"> • à l'eau ou à l'huile. 5 g/litre • élastomères. 10 g/litre 	Nettoyage des murs, des sols, portes, plinthes, encadrements de fenêtres meubles de cuisine... 20 g/litre
Lessivage des murs avant peinture, pose de papiers peints ou de carrelage. 50 à 100 g/litre	Surfaces grasses : (cuisinière, hotte, aérateur, poubelle/vide-ordure, évier, appareil ménager). 10 g/litre
BRICOLAGE/LOISIR	Cristaux, marbre, cuivre, métaux 50 à 100 g/litre
Sols extérieurs et sols de garage 50 à 100 g/litre	louets, peignes et brosses 30 à 50 g/litre
Meuble de jardin, outils de jardin, barrières, portails, cheminées, voiles planches à voile. 20 g/litre	

5g = 1 cuillère à café **50g** = 3 cuillères à soupe **100g** = 1 verre à moutarde

Conseils : Lessiver et rincer toujours les murs de bas en haut pour éviter les coulures. Eviter d'utiliser la lessive St-MARC sur le chêne et le châtaignier qui noircissent à son contact et les marqueteries qui risquent de se décoller. Protéger les sols d'éventuelles projections lors du lessivage des plafonds ou des murs. Ne pas mettre en contact avec l'aluminium. La consistance de la lessive St-MARC peut évoluer : poudreuse ou compacte, elle conserve toutes ses qualités.

- Soluble instantanément même dans l'eau froide, la lessive St-MARC ne mousse pas.
- La lessive St-MARC ne contient ni phosphate ni colorant.

Au savon de résine de pin, la lessive St Marc est un produit d'entretien d'origine naturelle et sans abrasif, et donc sans risque pour tous les nettoyages de la maison : des matériaux les plus fragiles aux travaux les plus difficiles, la lessive St Marc est irremplaçable.

Base Nationale des
Réseau SCEREN

Examen ou concours : _____ Série* : _____

Spécialité/Option : _____

Repère de l'épreuve : _____

Épreuve/sous-épreuve : _____
(Préciser, s'il y a lieu, le sujet choisi)

Numérotez chaque page (dans le cadre en bas de la page) et placez les feuilles intercalaires dans le bon sens.

Annexe 3 : Document réponse : Fiche technique, protocole d'entretien d'un réfrigérateur, en 2 exemplaires

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE		Session 2011
Mise en œuvre de conseil et d'expertise technologiques – Épreuve pratique	Code : ESE3MOC	Page : 9/18

Examen ou concours : _____ Série* : _____

Spécialité/Option : _____

Repère de l'épreuve : _____

Épreuve/sous-épreuve : _____
(Préciser, suivi s'il y a lieu, le sujet choisi)

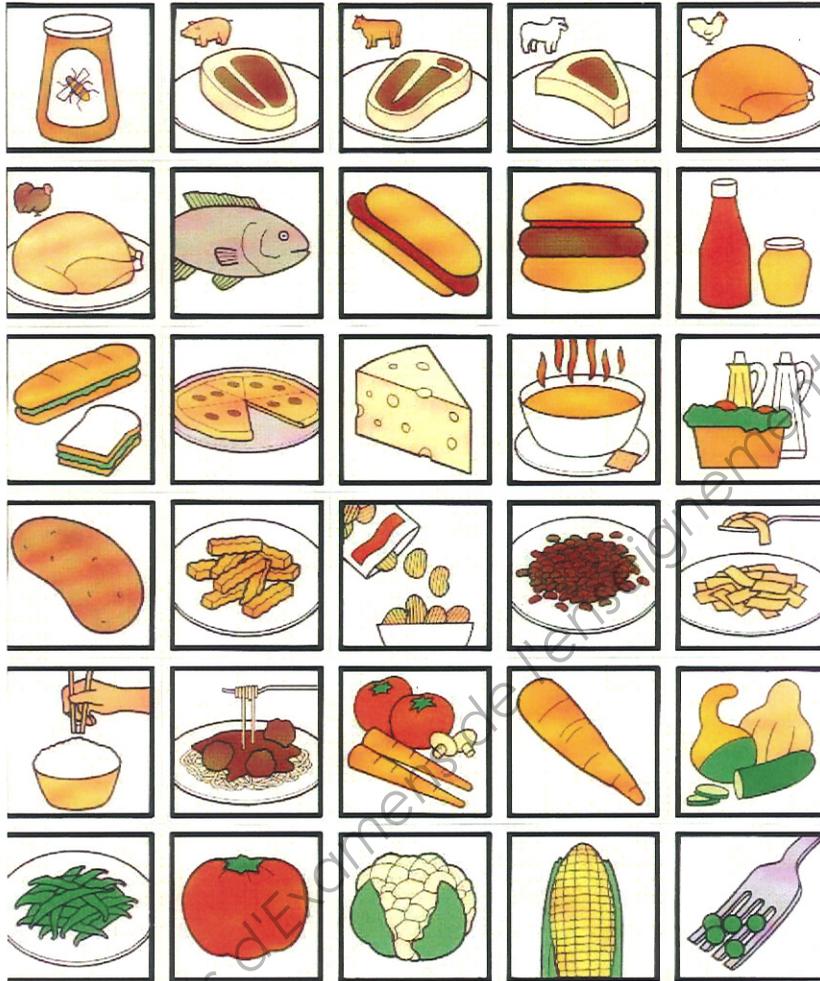
Numérotez chaque page (dans le cadre en bas de la page) et placez les feuilles intercalaires dans le bon sens.

Annexe 3 : Document réponse : Fiche technique, protocole d'entretien d'un réfrigérateur, en 2 exemplaires

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

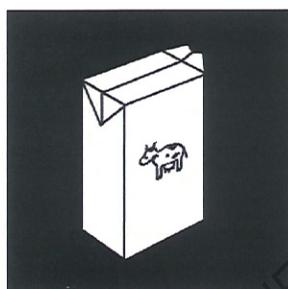
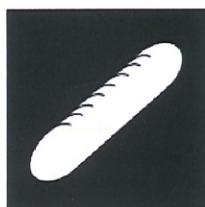
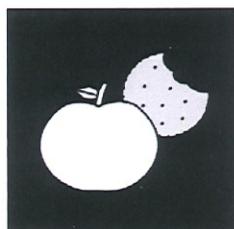
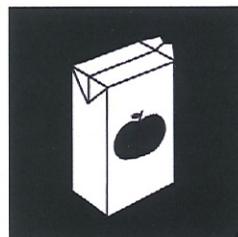
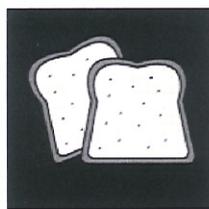
BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE		Session 2011
Mise en œuvre de conseil et d'expertise technologiques – Épreuve pratique	Code : ESE3MOC	Page : 10/18

Annexe 5 : Banque de données : Documents visuels à exploiter



Base Nationale des Sujets d'Examen Professionnel
Réseau SCEREN

Annexe 5 (suite) : Banque de données : Documents visuels à exploiter



Annexe 5 (suite) : Banque de données : Documents visuels à exploiter



Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE		Session 2011
Mise en œuvre de conseil et d'expertise technologiques – Épreuve pratique	Code : ESE3MOC	Page : 14/18

Examen ou concours : _____ Série* : _____

Spécialité/Option : _____

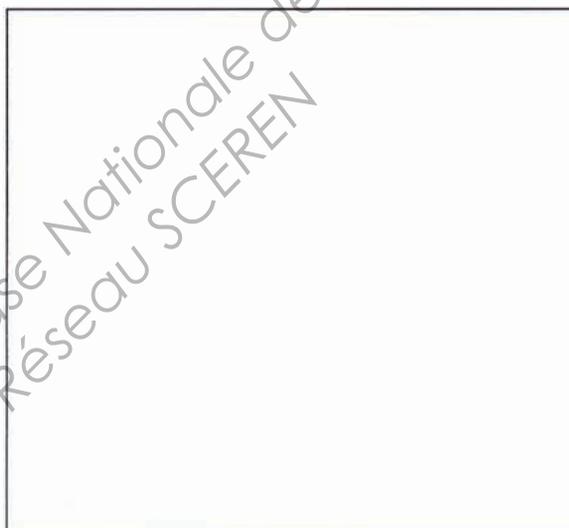
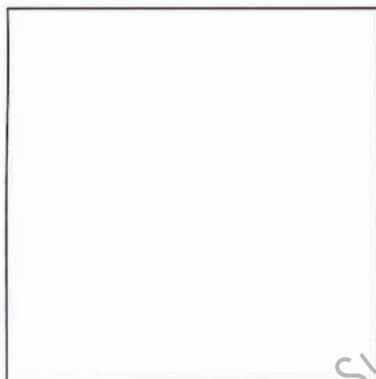
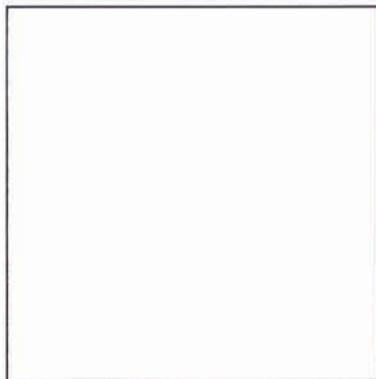
Repère de l'épreuve : _____

Épreuve/sous-épreuve : _____
(Préciser, s'il y a lieu, le sujet choisi)

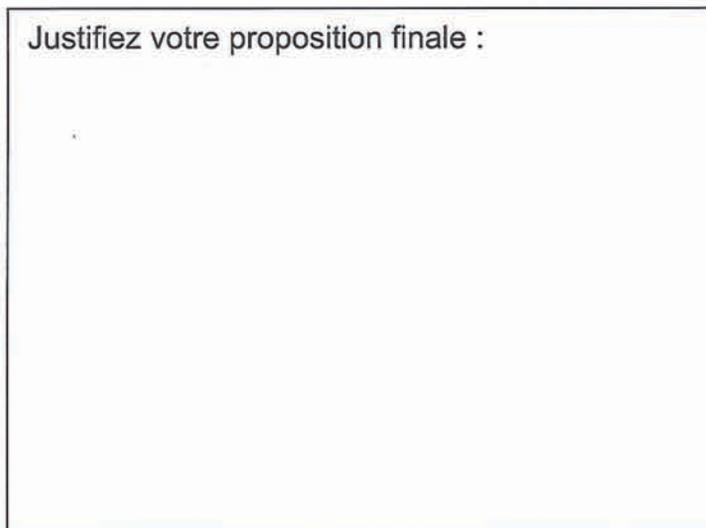
Numérotez chaque page (dans le cadre en bas de la page) et placez les feuilles intercalaires dans le bon sens.

Annexe 6 : Document réponse : Pictogrammes, en 2 exemplaires**DOCUMENT RÉPONSE : PICTOGRAMMES**
Croquis de recherches et proposition finale**Recherches**

Faites des croquis variés de graphisme par rapport : à la simplification (formes simplifiées, arrondies, anguleuses...), à la qualité des traits, à la composition, au dessin en positif et en négatif, aux couleurs...



Justifiez votre proposition finale :



Examen ou concours : _____ Série* : _____

Spécialité/Option : _____

Repère de l'épreuve : _____

Épreuve/sous-épreuve : _____
(Préciser, suivi s'il y a lieu, le sujet choisi)

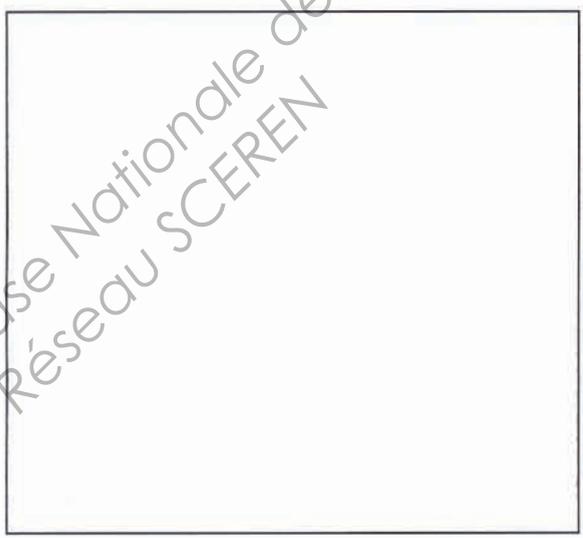
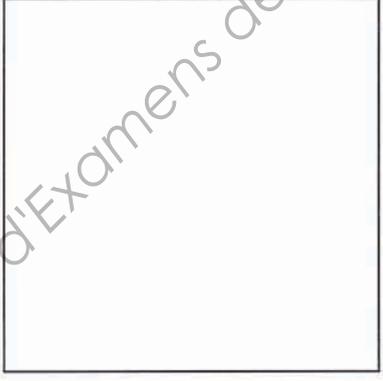
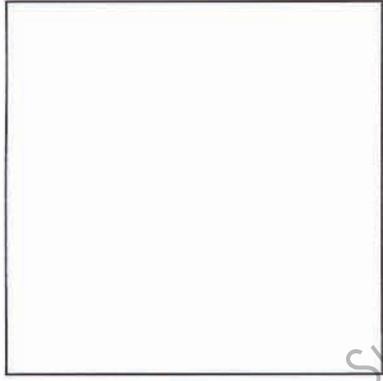
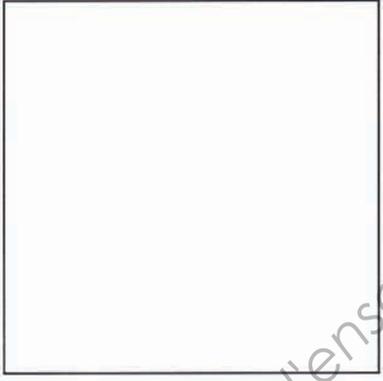
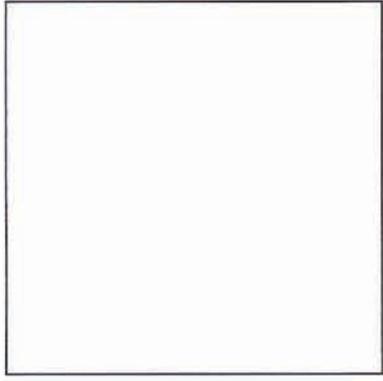
Numérotez chaque page (dans le cadre en bas de la page) et placez les feuilles intercalaires dans le bon sens.

Annexe 6 : Document réponse : Pictogrammes, en 2 exemplaires

DOCUMENT RÉPONSE : PICTOGRAMMES
Croquis de recherches et proposition finale

Recherches

Faites des croquis variés de graphisme par rapport : à la simplification (formes simplifiées, arrondies, anguleuses...), à la qualité des traits, à la composition, au dessin en positif et en négatif, aux couleurs...



Justifiez votre proposition finale :

Examen ou concours : _____ Série* : _____

Spécialité/Option : _____

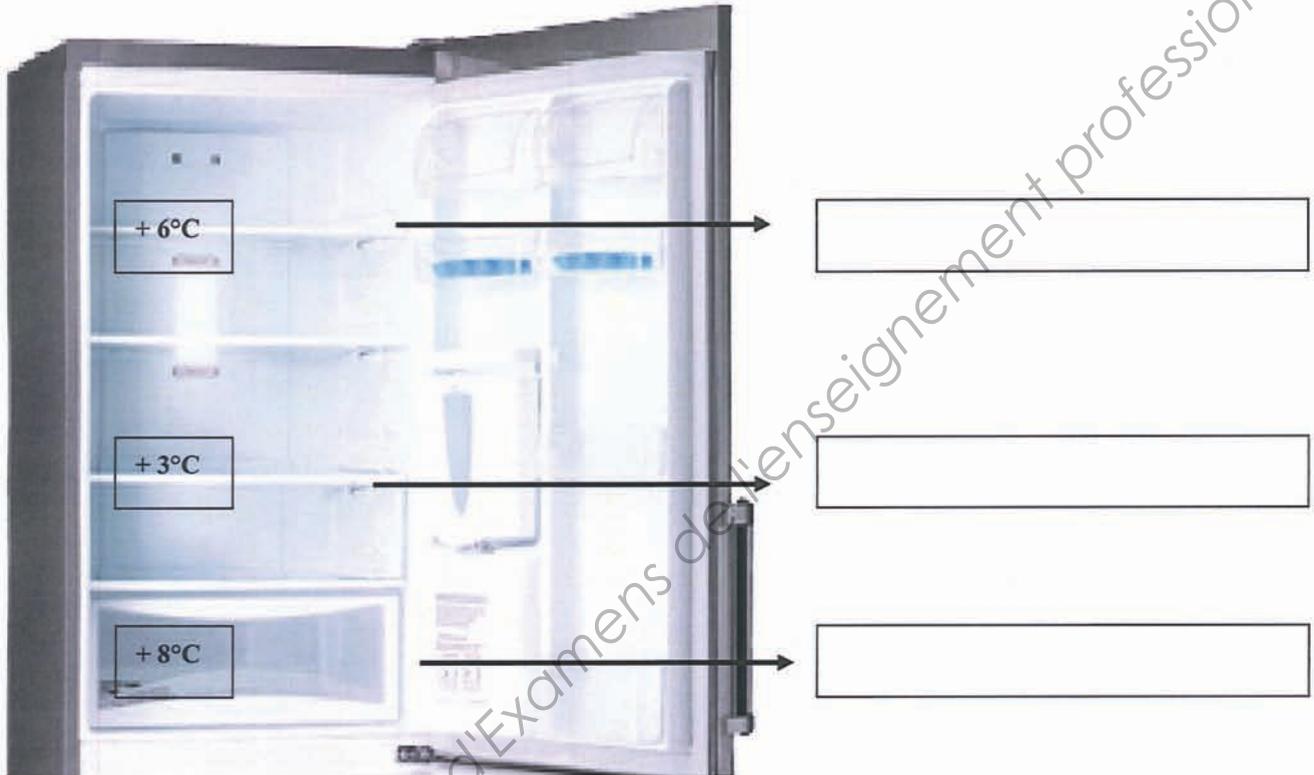
Repère de l'épreuve : _____

Épreuve/sous-épreuve : _____
(Préciser, s'il y a lieu, le sujet choisi)

Numérotez chaque page (dans le cadre en bas de la page) et placez les feuilles intercalaires dans le bon sens.

Annexe 7 : Document réponse : Emplacements pictogrammes, en 2 exemplaires

Déterminez l'emplacement des pictogrammes sur le schéma ci-dessous du réfrigérateur.



Justifiez vos emplacements

Examen ou concours : _____ Série* : _____

Spécialité/Option : _____

Repère de l'épreuve : _____

Épreuve/sous-épreuve : _____
(Préciser, suivi s'il y a lieu, le sujet choisi)

Numérotez chaque page (dans le cadre en bas de la page) et placez les feuilles intercalaires dans le bon sens.

Annexe 7 : Document réponse : Emplacements pictogrammes, en 2 exemplaires

Déterminez l'emplacement des pictogrammes sur le schéma ci-dessous du réfrigérateur.



Justifiez vos emplacements