

GROUPEMENT EST	SESSION 2003	SUJET	TIRAGES
C.A.P. Gardien d'immeubles		Code :	
EPREUVE : E.P.2 - Technologie		Durée : 2 h 00	Page 1/9

PAGE À RENDRE PAR LE CANDIDAT

L'USAGE DE LA CALCULATRICE EST AUTORISÉ

TECHNOLOGIE - 30 points

LA COMMUNICATION - 11 points

I. La communication téléphonique

Prenez connaissance de la communication téléphonique (scène ci-dessous)

Scène

M. Martin : Allô ? Miossec ? Salut, c'est Martin. Je t'appelle au sujet de notre prochaine réunion...

M. Miossec : Attends deux minutes, je vais fermer la fenêtre... Alors, tu disais...

M. Martin : Je t'appelle pour t'informer que notre réunion de mercredi prochain est reportée car je suis convoqué à Bordeaux par la Direction. On pourrait se voir la semaine suivante. Quel jour te conviendrait ?

M. Miossec : Attends, je jette un coup d'œil à mon agenda... Corinne, vous avez vu mon agenda ? Ah, merci... Eh bien, on pourrait se donner rendez-vous le jeudi de la semaine suivante. Tu es libre ? Parfait. Corinne, auriez-vous l'obligeance de noter que je serai absent jeudi prochain ?

M. Martin : Je note également... Il faudrait... Au revoir Nathalie, à demain... Il faudrait réserver une table à la « Bonne auberge ». Je m'en charge si tu veux... Je m'en occupe tout de suite. Alors à jeudi prochain.

M. Miossec : OK. À jeudi. Bye !

1. Indiquez:

- a) l'émetteur.....
- b) le récepteur.....
- c) le message.....
- d) l'outil utilisé.....

2. Soulignez les éléments du dialogue qui représentent des freins à la communication.

PAGE À RENDRE PAR LE CANDIDAT

II. Que faut-il faire face à un interlocuteur en colère ?

Lisez le texte.

Que l'interlocuteur en colère ait tort ou raison, il faut arriver à le calmer et déboucher sur une solution.

1. Garder son calme et une attitude aimable.
2. Écouter attentivement l'interlocuteur exprimer sa colère sans l'interrompre (le laisser « se dévouler »). Être attentif essentiellement à identifier la nature du problème et à analyser la situation.
3. Poser des questions, manifester la volonté de comprendre et d'aider. Appeler l'interlocuteur par son nom, afin qu'il se sente valorisé.
4. Rechercher une solution avec l'interlocuteur pour traiter au mieux et le plus rapidement possible la situation. Ne pas essayer à tout prix de se justifier ni de rejeter la faute sur quelqu'un d'autre. Ne pas faire de promesse impossible à tenir.
5. Prendre congé en saluant aimablement l'interlocuteur et en l'appelant par son nom.

Indiquez d'une croix ce qu'il convient de faire ou de ne pas faire lorsque l'on est face à un interlocuteur en colère dans le document ci-dessous.

Document	À faire	À ne pas faire
1. Parler au correspondant plus lentement que d'habitude.		
2. Répondre du tac au tac.		
3. Poser des questions sur ce qui ne va pas.		
4. Expliquer que ce n'est pas de votre faute.		
5. Mettre en doute la bonne foi du correspondant.		
6. Parler sur le même ton.		
7. Faire répéter au correspondant ce que vous n'avez pas compris.		
8. Expliquer la situation simplement.		
9. Accepter sans rien dire les insultes ou écarts de langage du correspondant.		
10. Changer de conversation pour faire diversion.		
11. Écouter distraitement pour faire tomber la colère.		
12. Élever la voix.		
13. Prendre congé car le correspondant vous énerve à force de crier.		
14. Expliquer la situation de façon compliquée afin que le correspondant n'y comprenne rien.		
15. Menacer le correspondant d'interrompre la communication s'il ne se calme pas.		
16. Expliquer que le micro-ordinateur est tombé en panne.		
17. Fournir une fausse explication.		
18. Donner le nom de l'employé qui a commis l'erreur.		

LES POSTURES DE TRAVAIL - 9 points

70 % des Français souffrent ou ont souffert du dos.

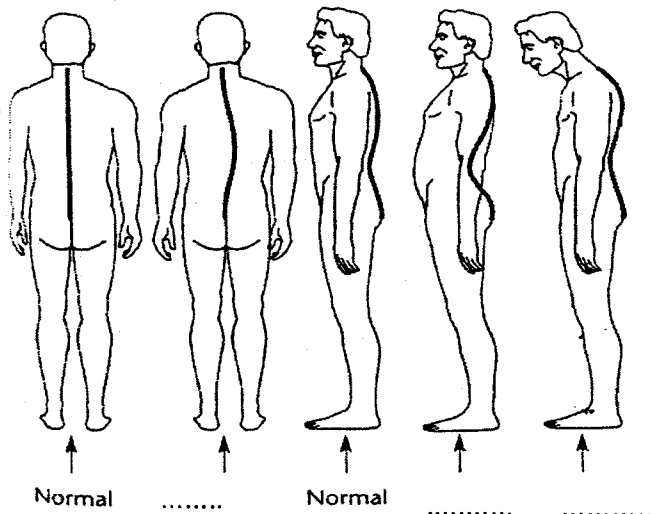
1. Les causes peuvent être très diverses.
Citez-en quatre

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

2. Les atteintes mécaniques de la colonne vertébrale sont de plus en plus graves.
Nommez-en deux

.....
.....

3. Les déformations « naturelles » de la colonne vertébrale peuvent être accentuées si on n'y prend pas garde.
Restituez sur le schéma ci-dessous le nom des déformations de la colonne vertébrale : scoliose – cyphose – lordose.



PAGE À RENDRE PAR LE CANDIDAT

HYGIÈNE – SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL - 10 points

I. Les différents types d'accidents

Indiquez à droite de chaque situation le numéro correspondant au type d'accident.

accident de travail proprement dit ①

accident de trajet ②

accident de mission ③

accident de droit commun ④

- Laurent, menuisier, s'est coupé le majeur droit avec la scie électrique.....
- Paul, chauffeur de car, est blessé lors d'une collision avec un poids lourd.
- Madame Tran fait une chute en rentrant à son domicile après le travail.
- Sylvie quitte la banque où elle travaille ; en se rendant chez une amie, elle est renversée et blessée par un cycliste.
- Vincent sort du cinéma, il est agressé et blessé.
- Marc chauffagiste, se blesse en installant une chaudière à gaz chez un client.
- Vanessa fait une chute dans l'escalier mécanique d'un grand magasin.
- Patrick, ouvrier du bâtiment, tombe d'un échafaudage.
- Madame Marty, secrétaire, est renversée par un cyclomoteur sur le parking de l'entreprise.
- Olivier, pâtissier, s'est brûlé gravement avec du caramel.
- Martine, vendeuse, fait une chute dans l'escalier de la réserve.....
- Alex, dépanneur en télévision, est accidenté en allant chez un client.

II. Les formalités lors d'un accident du travail

1. Indiquez ce que doit faire un salarié victime d'un accident du travail, vis-à-vis de son employeur.

.....
.....

2. Indiquez ce que doit faire un employeur lors d'un accident de travail d'un de ses employés.

.....
.....

ÉCONOMIE - GESTION - 20 points

Les entreprises cotisent pour le logement des salariés. Lisez le document :

LOCAPASS

Le public concerné :

Les jeunes de moins de trente ans en situation de premier emploi en CDI, en formation alternée, en contrat de qualification ou à la recherche d'un premier emploi. Sans conditions de ressources.

Le principe :

Aide de gratuité proposée par les organismes collecteurs du 1 % logement. Lors de la location d'un logement, financement sans intérêt du dépôt de garantie demandé par le propriétaire ou cautionnement gratuit.

Les garanties

Locapass avance sans frais le montant correspondant au dépôt de garantie réclamé lors de la signature du bail. La somme est remboursée sur 3 ans maximum par échéances trimestrielles. Locapass se porte caution pour le locataire. En cas de difficultés financières graves, baisse non prévisible de revenu ou chômage, les loyers sont pris en charge pour une durée limitée à neuf mois.

- Comment s'appelle cette nouvelle aide ?

.....
.....

- Que propose-t-elle ?

.....

- Auprès de quels organismes faut-il en faire la demande ?

.....

- Quelles sont les conditions nécessaires pour prétendre à cette aide ?

.....

- Qu'est-ce que le dépôt de garantie ?

.....

- Qu'est-ce que le cautionnement ?

.....
.....

BIOLOGIE – CHIMIE APPLIQUÉE - 20 points

BIOLOGIE - 6,5 points

1. Définissez le pouvoir pathogène

.....
.....

2. Définissez le vaccin, le sérum (principes et rôles).

- le vaccin

.....

- le sérum

.....

3. Associez par des flèches les termes de la colonne 1 à ceux de la colonne 2

Colonne 1	Colonne 2
VACCINOTHÉRAPIE	Action retardée
	Action immédiate
	Immunité active
SÉROTHÉRAPIE	Immunité passive
	Protection passagère
	Protection durable

CHIMIE APPLIQUÉE - 13,5 points

1. À partir d'une étiquette (document 1) et d'une fiche technique (document 2) d'un produit d'entretien :

a) Donnez les utilisations possibles de ce produit.

.....

b) Indiquez la valeur du PH à l'état pur

.....

c) Donnez la concentration d'utilisation pour un entretien courant

.....

d) Définissez la neutralisation.

.....

e) Dites dans quel cas l'opération de neutralisation est nécessaire.

.....

PAGE À RENDRE PAR LE CANDIDAT

2. Donnez les précautions d'emploi de ce produit.



.....


.....

.....

.....


Document 1


alpheios france




calexan

Produit détartrant



Irritant pour les yeux et la peau. En cas de contact avec les yeux, rincer immédiatement et abondamment à l'eau et consulter un médecin.

Déclaration des ingrédients recommandées par la L'E
Tensio-actifs non ioniques < 5 %
Acides: L'organiques et organiques, Colorants, Alcool, Parfum, Antisséptique

Alpheios France S.A.
27, rue Justave Eiffel B.P. 178
F-85627 Goussainville Cedex
M. 01 33 94 66 60

Description
Produit de nettoyage équilibré, acide, faiblement moussant pour éliminer les dépôts de calcaire, de savon et le voile de ciment.

Mode d'emploi
Dilution pour entretien courant: 1 litre de Calexan pour 10 litres d'eau. Dilution pour le nettoyage à fond: 3-5 litres de Calexan pour 10 litres d'eau. Pour un encrassement tenace utiliser Calexan pur.

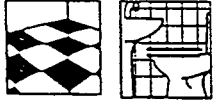
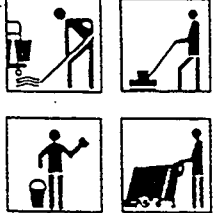

Appliquer Calexan uniquement sur les matériaux résistants aux acides. Eviter le contact avec les yeux, la peau et les vêtements. Rincer à l'eau claire après le nettoyage à fond.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de mauvais emploi ou mauvaise application du produit. Les bidons vides ne seront pas repris. A protéger du gel.

Contenu: 5 litres e

Document 2

Produit détartrant

Irritant

Irritant pour les yeux et la peau. En contact avec les yeux, lever immédiatement et abondamment avec de l'eau et consulter un spécialiste.

Déclaration des ingrédients selon la recommandation de l'UE
Tensioactifs non ioniques < 5 %
Contient en plus : alcool, colorants, parfums, anti-moussant, acides organiques, acides aminés et eau.

Description
Calexan est un détergent liquide acide et concentré, faiblement moussant avec propriété hydrofuge, pour l'élimination des dépôts de calcaire, des concrétions d'urochrome, des graisses et des savons dans les installations sanitaires.
Calexan convient aussi pour éliminer le voile de ciment sur les sols et les parois en carrelage résistant aux acides.
Valeur du pH à l'état pur : < 1
Valeur du pH en dilution à 1% : 1,6 - 2,6

Utilisation
Calexan est utilisé dans les piscines, douches, salles de bain. Calexan ne peut être utilisé que sur des matériaux résistants aux acides, tels que carrelage, faïences murales, lavabos, urinoirs, (robinetterie rinçage obligatoire). Ne pas utiliser sur des matériaux à base de calcaire, tels que le marbre et le travertin. Ne pas mélanger avec de l'eau de Javel.

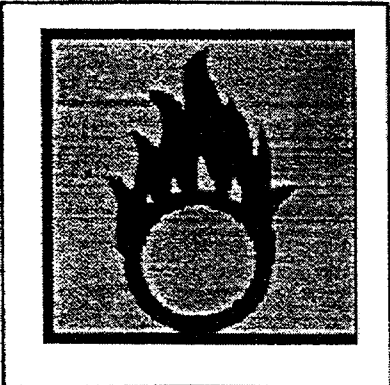
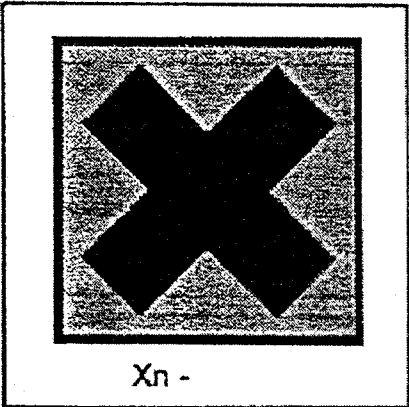
Mode d'emploi et dosage
Calexan s'emploie en appareil de lavage, monobrosse, autolaveuse ou manuel avec un chariot de lavage.
Dosage pour 10 litres d'eau froide :
Nettoyage entretien courant : 100 ml à 1 litre (1 à 10%)
Remise en état : 1 à 3 litres (10 à 30 %)
Elimination de voiles de ciment : non dilué.
Laisser agir brièvement la solution de Calexan, bien rincer. Lors d'un dosage important, neutraliser. Les joints sensibles aux acides doivent être mouillés à l'eau avant l'application du Calexan. Ne convient pas pour les revêtements en calcaire et l'émail.

Consommation
1 litre de Calexan suffit pour 100 à 800 m²

Conditionnement
Carton de 2 x 5 litres

Alpheios France décline toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation ou mauvaise application du produit.

3. Vous effectuez chaque jour le nettoyage et la désinfection des bacs à ordures. Vous utilisez de l'eau et un désinfectant. Sur l'étiquette du désinfectant, vous voyez les deux pictogrammes de sécurité suivants. Notez leur traduction en signalant les différents types de risques encourus.

PICTOGRAMME	SIGNIFICATION	TYPES DE RISQUES ENCOURUS
		
 Xn -		

SCIENCES MEDICO-SOCIALES - 10 points

Vous êtes gardien d'un petit immeuble dans une ville de taille moyenne.
Vous êtes souvent sollicité par les nouveaux occupants de l'immeuble pour les renseigner sur des demandes administratives.

Voici trois situations auxquelles vous devez apporter une réponse :

- **Situation A :**
M. et Mme Durand sont de très jeunes parents, ils viennent d'avoir un bébé.
Ils ont peu de ressources financières. Ils souhaitent savoir s'il existe une structure où ils peuvent faire suivre leur bébé par un médecin sans avoir à avancer les frais de consultations.
- **Situation B :**
Mme Dubois est âgée de 78 ans et a peu de ressources financières.
Elle a été opérée à la suite d'une fracture et rentre chez elle le même jour. Elle est valide, mais le médecin lui a prescrit une aide ménagère 2 heures par jour, 3 jours par semaine pour l'aider aux tâches quotidiennes. Sa fille souhaite savoir où elle peut s'adresser.
- **Situation C :**
Mme Martin est une jeune femme qui vit seule avec sa fille Sophie de 7 ans.
Pendant les vacances scolaires, Sophie vient se confier à vous et vous révèle que sa maman est alcoolique et qu'elle subit des violences physiques.

1. Donnez la signification de ces trois sigles :

- A.S.E. :
- P.M.I. :
- C.C.A.S. :

2. Pour chacune de ces situations :

- Déterminez les services compétents (ASE, PMI, CCAS)
- Nommez la collectivité territoriale dont dépend ce service.

Situations	Service compétent	Collectivité territoriale
Situation A		
Situation B		
Situation C		

3. Citez une autre collectivité territoriale que vous connaissez :

.....
.....