

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	Session : 2013	
SPÉCIALITÉ : toutes spécialités	AP 1306-PSE	
ÉPREUVE : Prévention, Santé, Environnement	Durée : 2 heures	Coefficient : 1

Ce sujet comporte 12 pages numérotées de 1 à 12.
Assurez-vous que cet exemplaire est complet.
S'il est incomplet, demandez un autre exemplaire au chef de salle.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

PRÉVENTION, SANTÉ, ENVIRONNEMENT

SUJET

SESSION 2013

DURÉE : 2 HEURES

COEFFICIENT 1

**Répondre aux questions sur une copie d'examen.
Reporter avec précision le numéro des questions.**

Les documents à rendre seront insérés dans la copie d'examen.

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Première partie notée sur 12 points

1.1 Première sous-partie (6 points)

1.1.1 Identifier le problème posé par le document 1 - annexe 1.

1.1.2 Analyser la situation exposée dans le document 1 en complétant le document A page 11 des « documents à rendre avec la copie ».

1.1.3 Nommer les sources d'énergie responsables du changement climatique et donner un exemple.

1.1.4 Identifier trois mesures mises en place par la population de ces îles pour s'adapter au changement climatique.

1.1.5 Formuler un commentaire concernant le document 2 – annexe 2, en comparant les émissions de CO2 et la population de deux pays.

1.1.6 Proposer deux mesures éco-citoyennes permettant de diminuer la production de CO2 lors des déplacements.

1.1.7 Identifier la place du budget « transports » dans le budget des ménages à l'aide du document 3 - annexe 3.

1.1.8 Caractériser le budget de Julie et Vincent.

1.1.9 Citer le type d'épargne choisit par ce couple et donner son nom dans la situation.

1.1.10 Citer trois critères à prendre en compte pour choisir une forme d'épargne.

1.1.11 Définir le phénomène d'addiction.

1.1.12 Relever deux effets attendus par les salariés consommateurs de drogues.

1.1.13 Relever deux conséquences de la consommation de drogues pour une entreprise.

1.1.14 Compléter le document B page 11 des « documents à rendre avec la copie » :

- en indiquant, pour chaque substance psycho-active, s'il s'agit d'une drogue licite ou illicite en cochant la bonne réponse.

- en notant, pour chaque substance psycho-active, deux effets sur la santé des consommateurs et deux effets sur la vie professionnelle ou personnelle des consommateurs.

Les dangers de la consommation d'alcool ne concernent pas que le monde de l'entreprise mais aussi les déplacements en voiture lors des sorties du week-end.

1.1.15 Citer trois mesures de prévention individuelle permettant de limiter les risques de l'alcool au volant.

1.2 Deuxième sous-partie (3 points)

Situation 1

SITUATION D'ACCIDENT

La victime Laurent âgé de 23 ans, vendeur dans le magasin CAREL+ situé 10, rue Pasteur à BOURGES conduit comme tous les jours un chariot élévateur électrique trois roues sur le parking du local de stockage. Il va trop vite et dans un virage, le chariot se renverse. La victime, qui n'a pas attaché sa ceinture car celle-ci est défectueuse, est éjectée au sol. Il perd connaissance au moment du choc. Il sera hospitalisé et aura un arrêt de travail de trois semaines.

Source : INRS Base de données EPICEA

1.2.1 À partir de la situation 1, construire et compléter le schéma de principe d'apparition d'un dommage en identifiant la personne, le danger, la situation dangereuse, l'évènement dangereux et le dommage.

1.2.2 À partir de la situation de travail de Laurent et du document 5 – annexe 5, renseigner le tableau du document C page 11, intitulé « Documents à rendre avec la copie ».

1.2.3 Proposer une mesure de prévention intrinsèque et une mesure de prévention collective permettant d'éviter ce type d'accident.

1.3 Troisième sous-partie (3 points)

Pierre le SST de l'entreprise CAREL+ se rend rapidement sur les lieux de l'accident. Après examen de la victime Pierre en conclut que Laurent ne répond pas mais qu'il respire.

1.3.1 Indiquer les quatre étapes du plan d'intervention du SST.

1.3.2 Nommer le geste de secours (en toutes lettres) à réaliser dans ce type de situation.

1.3.3 Justifier le geste de secours.

1.3.4 Rédiger le message d'alerte que devra délivrer Pierre à son témoin.

1.3.5 Citer les deux gestes complémentaires à effectuer en attendant les secours.

Deuxième partie notée sur 8 points

A l'aide du dossier ressources en annexe 7 répondre aux questions :

2.1 Analyser la situation de travail de Sandrine en complétant le schéma de compréhension de l'activité de Sandrine sur le document D page 11, intitulé « Documents à rendre avec la copie ».

2.2 Formuler une hypothèse relative au stress de Sandrine en suivant le modèle ci-dessous :

Il semble que conduisent Sandrine ce qui entraîne.....

2.3 Définir la charge mentale.

2.4 Énoncer deux effets à long terme du stress sur la santé.

2.5 À partir du questionnaire de Karasek permettant de valider votre hypothèse, identifier les trois axes de la charge mentale qui influencent la tension au travail.

2.6 Proposer deux mesures à mettre en œuvre dans l'entreprise de Sandrine pour lutter contre le stress.

Annexe1 - Document 1

Réchauffement climatique: les îles du Pacifique adaptent leur mode de vie

Les pays insulaires du Pacifique cherchent en commun des solutions pratiques pour s'adapter aux conséquences du réchauffement climatique auquel ils sont fortement exposés, ont-ils indiqué vendredi lors d'une conférence régionale à Nouméa (Nouvelle-Calédonie).

"La montée du niveau des océans est devenue le principal problème environnemental des îles du Pacifique. D'ici la fin du siècle, la mer aura monté d'un mètre dans certaines zones", a déclaré à l'AFP David Sheppard, Bien que leurs émissions de gaz à effet de serre soient minimes, les pays insulaires du Pacifique sont extrêmement exposés au réchauffement global, en raison de leurs faibles altitudes.

"La salinisation des nappes phréatiques, l'augmentation de la fréquence des catastrophes naturelles ou encore la perte de biodiversité sont des problèmes cruciaux", a dit David Sheppard.

A Tuvalu, archipel polynésien indépendant de 10.500 habitants dont le point culminant ne dépasse pas deux mètres, la vie quotidienne de la population est de plus en plus bouleversée. L'utilisation de diesel à base d'huile de noix de coco, l'amélioration du stockage de l'eau douce, l'installation de purificateurs d'eau solaires sont quelques-unes des initiatives prises par les îles d'Océanie. La plupart ont élaboré des politiques générales de lutte contre les effets du changement de climat

<http://sciencesetavenir.nouvelobs.com> le 07-09-2012

Annexe 2 – Document 2

Les plus grands pollueurs de CO₂

Annexe 3 – Document 3

Julie et Vincent, un budget de 2200 euros plombé par l'essence

Le budget "transports" est aujourd'hui en 2e position dans le budget des ménages et des familles.

Le prix de l'essence a « vraiment changé beaucoup de choses » : il tasse un budget déjà serré et a obligé le couple et ses deux enfants à changer leurs habitudes. En travaillant tous les deux ils perçoivent comme revenus : 2 200 euros net par mois. La famille veille attentivement à ses dépenses et se restreint sur certains budgets : l'essence a plombé leurs loisirs (1 200 euros d'essence en plus par an). Lorsque toutes leurs charges sont payées, ils arrivent tout de même à épargner 130 euros par mois dans une assurance vie.

A partir du site : <http://www.rue89.com>

Annexe 4 – Document 4

Quand l'alcool et la drogue menacent l'entreprise

Aujourd'hui, 20 à 30 % des 650 000 accidents du travail recensés chaque année en France trouvent leur origine dans le fait qu'un salarié est sous l'emprise d'une substance psycho-active : alcool, tabac, drogues illicites ou médicaments psychotropes. L'alcool est responsable à lui seul de 10 à 20 % des accidents du travail. 10 000 à 13 000 journées de travail sont perdues chaque jour en France pour absentéisme dû à l'alcool.

Cadres sous pression, banquiers d'affaires débordés, commerciaux payés à la commission... Ils se droguent pour mieux travailler. Du moins le croient-ils. Le cannabis, la cocaïne, l'ecstasy et les amphétamines irriguent désormais le monde du travail, bien au-delà des milieux du show-business et de la publicité où les stupéfiants circulent depuis longtemps.

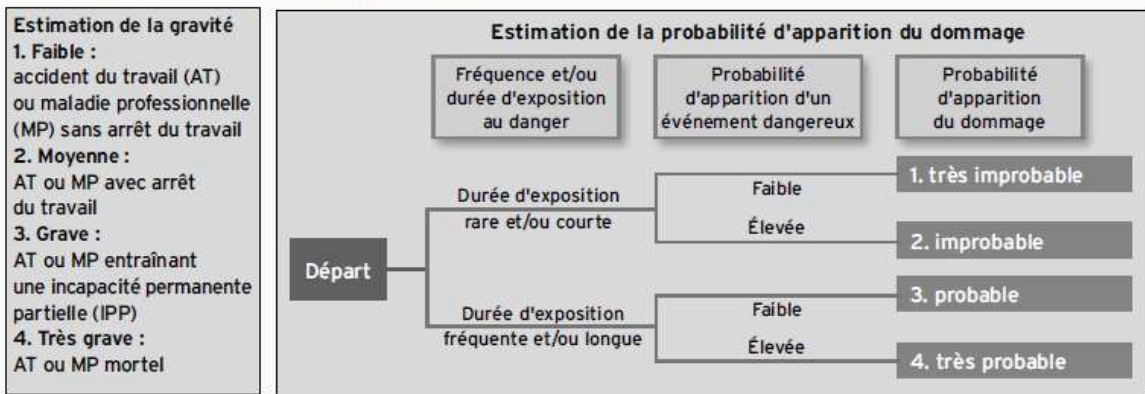
Les drogues sont utilisées comme des régulateurs, pour mieux supporter le stress, accroître la résistance, dormir moins, se désinhiber. *«Depuis cinq ou six ans, nous voyons arriver des gens très centrés sur leurs activités professionnelles qui choisissent leurs produits en fonction des effets recherchés, les stimulants, ou les bêtabloquants pour éviter de dormir»,* explique le professeur Michel Hautefeuille, de l'hôpital Marmottan, spécialisé dans les addictions. Ceux qui s'y adonnent pensent surtout que la drogue va leur donner ce surcroît d'assurance qui va leur permettre de faire face au stress. Un stress qui toucherait aujourd'hui beaucoup de métiers, où domine le culte de la performance individuelle. Sur la durée, *«les produits sont de moins en moins efficaces»,* continue le P^r Hautefeuille.

A partir des sites <http://lentreprise.lexpress.fr> (15/05/2012) et <http://www.lefigaro.fr>

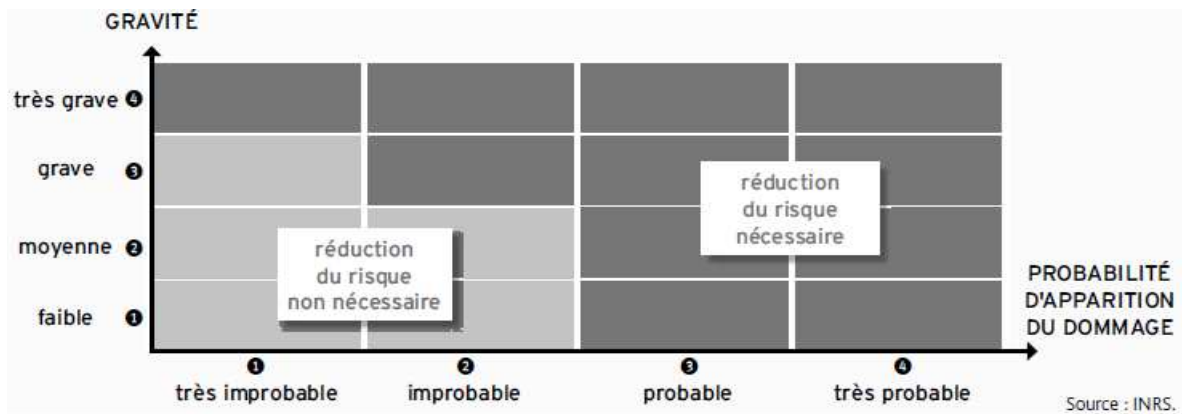
Annexe 5 – Document 5: Les outils pour estimer et évaluer les risques professionnels

L'ESTIMATION DU RISQUE

L'estimation du risque se fait selon deux critères :
 - la gravité du dommage ;
 - l'estimation de la probabilité d'apparition du dommage.



L'ÉVALUATION DU RISQUE



Annexe 6 – Situation 2

DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ DE TRAVAIL DE SANDRINE

Sandrine 32 ans est téléopératrice dans un gros centre d'appels (260 salariés), filiale des principales mutuelles d'assurances depuis 5 ans. Elle a un contrat de travail à durée indéterminée.

A chaque appel un voyant rouge s'allume sur son téléphone, elle appuie sur le bouton de réception de l'appel :

« MACEF protection vol, bonjour, Sandrine Piovesan à votre écoute. » Cinq minutes plus tard, Sandrine raccroche et reprend aussitôt un autre interlocuteur au téléphone. Mais elle ne se présente pas de la même façon : « MAIT téléprotection, bonjour, Sandrine Piovesan à votre écoute. » Sandrine travaille pour le compte de neuf mutuelles d'assurances et deux banques.

À chaque fois, il faut s'adapter à une personne différente. Sandrine écoute attentivement avant de donner les premiers renseignements techniques. Pour trouver la meilleure solution elle pose des questions aux clients, en même temps elle note les réponses sur son ordinateur, pour cela elle bloque son téléphone sur l'épaule tête penchée.

La cadence imposée est élevée : chaque jour, elle doit traiter 90 appels. Elle doit sans cesse se dépêcher tout en veillant à ne pas commettre d'erreurs.

Son travail est contrôlé par un affichage à l'écran de la durée de l'appel, du nombre de clients en attente, des objectifs et de son classement par rapport aux autres téléopérateurs. Elle doit faire face aussi à l'agressivité des clients.

A cause du stress, elle souffre depuis quelques mois de troubles du sommeil, d'anxiété. Elle est de plus en plus irritable avec ses proches et ses collègues de travail. L'ambiance de travail se dégrade, elle loupe de plus en plus d'appels. La position statique à son poste de travail lui provoque des douleurs dans le dos et dans les épaules. Son médecin lui prescrit un arrêt de travail d'une semaine.

ANNEXE 7- DOSSIER RESSOURCES

CENTRES D'APPELS TÉLÉPHONIQUES

Descriptif du poste de travail

L'activité de téléopérateur est une activité sédentaire qui s'exerce dans un espace collectif organisé en ligne sans séparation.

Le matériel utilisé : un téléphone sans casque, sans fil et un ordinateur

Ambiance de travail

Niveau sonore élevé : bruit ambiant, bruit des autres collègues, bruit des ordinateurs...

Organisation du travail

Répartition en équipe de 8 à 15 salariés dirigés par un responsable d'équipe lui-même sous l'autorité d'un manager

Travail prescrit

Assurer l'accueil téléphonique ou Internet des clients de l'entreprise, sous la responsabilité d'un superviseur, au sein d'une équipe de télé conseillers.

Tâches

Ecoute du client afin d'identifier sa demande

Traitement de la demande (apporter un conseil, une information, une prise de commande, ...)

Déceler les opportunités commerciales et éventuellement commercialiser produits et services en vente directe ou sur prise de rendez vous.

Valoriser l'offre de l'entreprise

Enrichir le dossier client de toute nouvelle information et mettre à jour le cas échéant

Représenter l'entreprise dans la prise en charge des demandes afin d'y apporter une réponse immédiate ou différée.

Etre un relais efficace et objectif entre le client et l'entreprise

Suivre les actions commerciales de l'entreprise

Respecter les procédures spécifiques mises en place et veiller à la conformité des opérations initiées

ETUDE DES CONTRAINTES SUR UN POSTE DE TELEOPERATEUR

Pour comprendre les conditions de travail des téléopérateurs en plateaux téléphoniques, l'INRS a réalisé une étude (1) des contraintes que subissent ces salariés et les facteurs organisationnels qui peuvent influencer sur leur santé.

Stress, manque d'évolution professionnelle, monoactivité, effort constant insuffisamment récompensé ou encore absence d'autonomie. Dans une étude épidémiologique intitulée « Conditions de travail et santé dans les centres d'appels téléphoniques » (1), l'INRS montre que les téléopérateurs subissent des contraintes professionnelles plus importantes que la population générale des actifs. Il s'agit d'une population jeune (35 ans en moyenne), féminine à 70 % et plutôt diplômée (50 % ont un bac + 2). Niveau sonore élevé, clients agressifs, manque de place... Dans certains centres d'appels, l'activité est perçue comme pénible en raison de l'organisation et des conditions de travail. Le turnover et l'absentéisme y sont généralement élevés. Certains centres d'appels exposent les téléopérateurs à plusieurs contraintes nuisibles pour la santé physique et mentale. Les conditions de travail les plus éprouvantes sont généralement rencontrées dans les plateformes gérant des appels sortants à faible valeur ajoutée et s'inscrivant dans un marché très concurrentiel.

<http://www.inrs.fr>

LE QUESTIONNAIRE DE KARASEK ET LE CALCUL DES SCORES

Les facteurs de risques psychosociaux au travail sont décrits ici à partir d'un outil internationalement utilisé, le questionnaire de Karasek, du nom de son principal initiateur, un sociologue nord-américain [1].

Ce questionnaire évalue trois dimensions de l'environnement psychosocial au travail : la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le soutien social.

Il comporte 26 questions : neuf pour la demande psychologique, neuf pour la latitude décisionnelle, huit pour le soutien social.

L'axe « Demande psychologique » regroupe trois sous-axes :

Quantité - rapidité

Q10 - Mon travail me demande de travailler très vite

Q12 - On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive

Q13 - Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail

Complexité – intensité

Q14 - Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes

Q11 - Mon travail me demande de travailler intensément

Q15 - Mon travail demande de longues périodes de concentration intense

Morcellement, prévisibilité

Q16 - Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard

Q17 - Mon travail est très bousculé

Q18 - Attendre le travail de collègues ou d'autres départements ralentit souvent mon propre travail

L'axe « latitude décisionnelle » regroupe trois sous-axes :

Latitude ou marges de manœuvre

Q4 - Mon travail me permet de prendre souvent des décisions moi-même

Q6 - Dans ma tâche, j'ai très peu de libertés pour décider comment je fais mon travail

Q8 - J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail

Utilisation actuelle des compétences

Q2 - Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives

Q5 - Mon travail demande un haut niveau de compétence

Q7 - Dans mon travail, j'ai des activités variées

Développement des compétences

Q1 - Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles

Q3 - Mon travail me demande d'être créatif

Q9 - J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles

L'axe « soutien social » distingue le soutien professionnel ou émotionnel, en provenance des supérieurs ou des collègues :

Le soutien professionnel - par les supérieurs :

Q22 - Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés

Q21 - Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien - par les collègues :

Q23 - Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents

Q26 - Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches à bien

Le soutien émotionnel : - par les supérieurs

Q20 - Mon supérieur prête attention à ce que je dis

Q19 - Mon supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés - par les collègues

Q25 - Les collègues avec qui je travaille sont amicaux

Q24 - Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt

<http://www.travail-solidarite.gouv.fr>

DOCUMENTS A RENDRE AVEC LA COPIE

Document A :

Quoi ? (De quel problème parle la situation ?)	-
Qui ? (Qui est concerné par ce problème ?)	-
Où ? (Où se situe le problème ?)	-
Quand ? (Quand ce problème est apparu ?)	-
Comment ? (Comment se manifeste ce problème ?)	-
Pourquoi ? (Pourquoi ce problème se manifeste-t-il davantage ici ?)	-

Document B :

Substance psycho-active	Licite	Illicite	Effets sur la santé	Effets sur la vie professionnelle ou personnelle
ALCOOL				
CANNABIS				

Document C :

Estimation du risque	Niveau de gravité
	Niveau de probabilité d'apparition du dommage
Evaluation du risque	

Schéma de compréhension de l'activité de Sandrine téléopératrice

