

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL			
SUJET	SESSION 2017	DUREE : 2 H	COEFFICIENT : 1
ÉPREUVE : PRÉVENTION – SANTÉ - ENVIRONNEMENT			
ÉPREUVE DU VENDREDI 16 JUIN 2017			

Ce sujet comporte 12 pages numérotées de 1/12 à 12/12.
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 2017

DURÉE : 2 HEURES

COEFFICIENT : 1

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

**Seul le document réponse (page 12) sera inséré et agrafé dans la copie d'examen
et restera anonyme.**

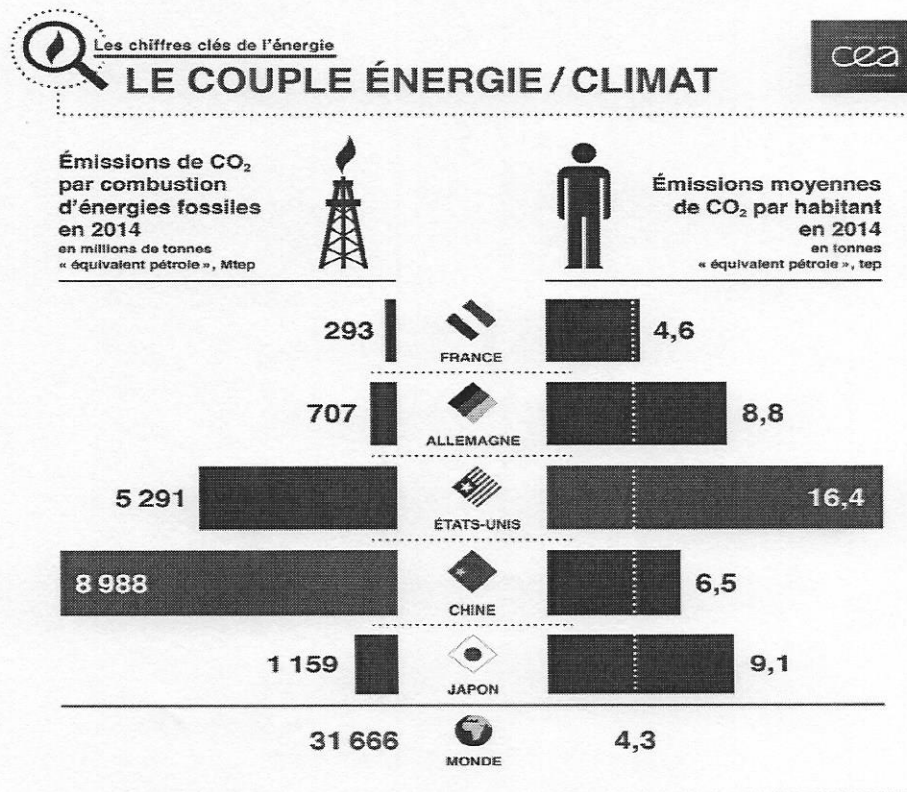
L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Baccalauréat Professionnel – Toutes spécialités		Session 2017
Épreuve : Prévention – Santé - Environnement		
Repère de l'épreuve : AP 1706-PSE	Page 1 sur 12	

PREMIÈRE PARTIE (10 points)

LE CO₂, UN BON INDICATEUR DE L'IMPACT DE L'HOMME SUR LE CLIMAT

Le dioxyde de carbone (CO₂), présent sous forme de gaz dans l'atmosphère, est naturellement régulé dans un « cycle du carbone », composé des mécanismes naturels capturant ou émettant du carbone (échanges biosphère, océan...). Depuis l'essor de l'industrie et au gré des progrès technologiques, l'activité humaine est venue perturber le cycle naturel du carbone, et dérégler les mécanismes climatiques. Les émissions de carbone ne sont pas les seules responsables du dérèglement du climat, mais elles constituent un indicateur permettant d'évaluer l'impact climatique d'un pays ou d'un secteur d'activité.



Source : Agence Internationale de l'Énergie (AIE)

01/2016

Répondre aux questions suivantes à partir de la situation ci-dessus et de vos connaissances :

1.1 Identifier les éléments de la situation en répondant aux questions suivantes :

- Quoi ?** (De quoi parle-t-on ?)
Qui ? (Quels sont les habitants les plus concernés ?)
Quand ? (En quelle année ont été relevés les chiffres ?)
Comment ? (De quelle manière se manifeste le problème ?)

1.2 Formuler la problématique de la situation à partir de votre analyse précédente.

1.3 Indiquer les trois énergies non renouvelables émettrices de CO₂.

1.4 Citer trois conséquences des émissions de CO₂ sur l'environnement.

Consciente de cet impact sur l'environnement, la ville de Clermont-Ferrand a mis en place un nouveau mode de transport. Pour encourager ses usagers, plusieurs formules sont proposées.

Rédigé par les auteurs du sujet

- 1.5 À l'aide de l'**annexe 1**, identifier le mode de transport le plus utilisé lors des déplacements en ville.
- 1.6 À l'aide de l'**annexe 2**, relever le concept mis en place par l'agglomération clermontoise et justifier son intérêt en présentant deux bénéfices sur le plan environnemental.
- 1.7 Proposer deux mesures de prévention individuelle pour diminuer les émissions de CO.
- 1.8 À l'aide de l'**annexe 2**, choisir la solution la plus avantageuse pour un étudiant qui souhaite louer un vélo classique pour une période de six mois. Justifier votre réponse.
- 1.9 Proposer deux modes de paiement en précisant un avantage pour chacun.



Trafics routier, ferroviaire et aérien : ces nuisances sonores ne sont pas anodines et ont un fort impact sanitaire (...). C'est ce que montre une nouvelle étude de « Bruitparif » et de l'ORS (Observatoire régional de Santé) qui évalue à près de 75 000, le nombre d'années en bonne santé perdues par les franciliens exposés à un bruit de plus en plus insupportable.

Source : <http://www.notre-planete.info> 2016

À l'aide du document ci-dessus et de vos connaissances :

- 1.10 Définir le bruit.
- 1.11 Identifier trois sources de bruit.
- 1.12 Citer deux conséquences du bruit sur la santé de l'individu.
- 1.13 Proposer deux mesures de prévention à mettre en place pour limiter la pollution sonore liée au trafic routier.

DEUXIÈME PARTIE (10 points)

Situation professionnelle

Un conseiller téléphonique de l'entreprise "ITELEC" en région parisienne emprunte plusieurs fois par jour un escalier métallique pour accéder à son bureau. L'escalier est non abrité. Il est soumis aux intempéries notamment au verglas. Le conseiller téléphonique s'expose alors à des chutes, lourdes de conséquences.



Rédigé par les auteurs du sujet

Source : <http://www.larchermetal.com>

- 2.1 Identifier le risque prépondérant auquel est exposé le salarié dans la situation de travail ci-dessus.
- 2.2 Analyser la situation professionnelle en réalisant et en complétant le schéma de processus d'apparition d'un dommage.
- 2.3 À partir de l'**annexe 3** :
 - 2.3.1 Sélectionner un dommage potentiel et en évaluer la gravité.
 - 2.3.2 Évaluer la probabilité d'apparition du dommage sélectionné.
 - 2.3.3 Déduire le niveau de priorité de réduction du risque.
- 2.4 Citer deux niveaux de prévention et proposer pour chacun d'eux, une mesure à mettre en œuvre dans la situation professionnelle dont il est question.

Ce matin, l'escalier est glissant car il est recouvert d'une couche de verglas. Le conseiller téléphonique glisse sur une marche et tombe dans les escaliers. Il est allongé à plat dos et se plaint d'intenses douleurs dorsales. Son collègue SST se trouvant à proximité intervient.

- 2.5 Citer, en utilisant des verbes à l'infinitif, les quatre actions du SST lorsqu'il intervient dans cette situation.
- 2.6 Préciser l'intervention menée par le SST.
- 2.7 Proposer une action complémentaire à faire par le SST après avoir réalisé les gestes de secours.

Situation d'entreprise

Répondre aux questions suivantes à l'aide de vos connaissances et en vous appuyant sur le dossier ressource.

- 2.8 Identifier le problème dont il est question dans la situation de travail de l'assistante technique.
- 2.9 Analyser la situation de travail de l'assistante technique chargée de clientèle en complétant le schéma de compréhension sur le **document réponse**.
- 2.10 Tracer sur le schéma de compréhension (**document réponse**) le lien de causalité entre les déterminants, le travail réel et l'effet stress (6 élément attendus).
- 2.11 Formuler une hypothèse relative au stress de l'assistante technique en recopiant et en complétant la formulation suivante :
- « Il semble que [Déterminants opérateur] et que [Déterminants entreprise] conduisent l'assistante à [Travail réel] ce qui entraîne [Effet opérateur] ».*
- 2.12 Relever un exemple de charge mentale affective et un exemple de charge mentale psychologique, dans la situation de l'assistante technique présentée dans le dossier ressource.
- 2.13 Citer un exemple d'effet à court terme et un exemple d'effet à long terme du stress sur l'individu.
- 2.14 Compte tenu du nombre important d'arrêts maladie, le CHSCT s'est réuni et des mesures de prévention ont été mises en place.
- 2.14.1 Décoder le sigle CHSCT
- 2.14.2 Préciser la condition d'existence du CHSCT dans les entreprises
- 2.14.3 Préciser, à l'aide du document ressource, deux missions du CHSCT.
- 2.15 Indiquer deux missions du médecin du travail.

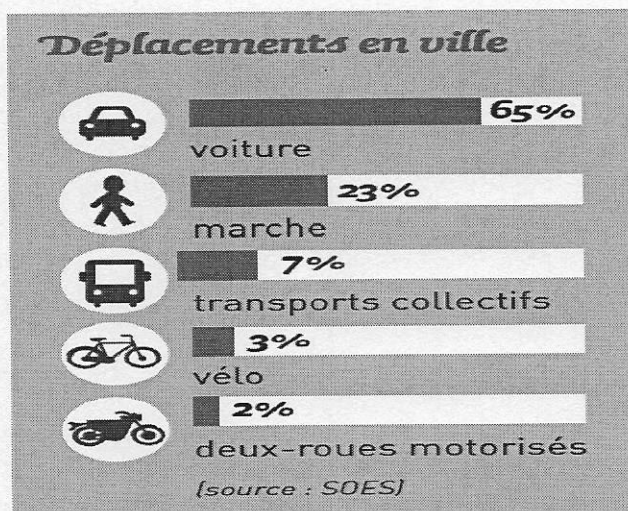
Après une étude approfondie, l'hypothèse mettant en relation les conditions de travail de l'assistante technique et le stress dont elle souffre a été validée par des outils d'analyse.

- 2.16 Proposer deux mesures correctives de prévention à mettre en œuvre par l'entreprise pour lutter contre le stress et indiquer le niveau de prévention correspondant.

Baccalauréat Professionnel – Toutes spécialités		Session 2017
Épreuve : Prévention – Santé - Environnement		
Repère de l'épreuve : AP 1706-PSE	Page 5 sur 12	

ANNEXES

Annexe 1



Source : www.developpement-durable.gouv.fr – 30 décembre 2015

Annexe 2

Qu'est-ce que C.vélo ?

C.vélo est le service de location de vélos, mis en place par le SMTC (Syndicat Mixte des Transports en Commun) de l'agglomération clermontoise. Il propose deux types de location :

- > les vélos en libre service (VLS)
- > les vélos en location longue durée

Les atouts C.vélo

Avec C.vélo, découvrez un mode de déplacement dans l'air du temps qui préserve :

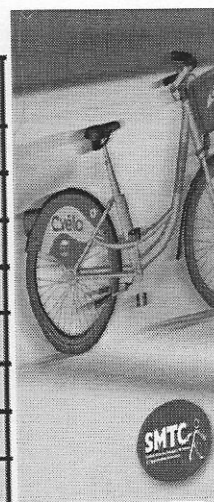
- > votre **environnement** : aucune émission de gaz à effet de serre,
- > votre **bien-être** : aucune nuisance sonore ou olfactive,
- > votre **porte-monnaie** : pas de carburant ni de stationnement payant,
- > votre **temps** : pour les déplacements courts (moins de 3km), le vélo est le moyen de transport le plus rapide.

Les tarifs de la location longue durée

	vélos classiques		vélos à assistance électrique	
	plein tarif	tarif réduit*	plein tarif	tarif réduit*
journée	5 €		10 €	
week-end	8 €	6 €	15 €	12 €
7 jours	12 €	9 €	24 €	20 €
1 mois	25 €	20 €	50 €	42 €
6 mois	90 €	60 €	/	/
12 mois	144 €	84 €	/	/
Caution	150 €		300 €	

*tarif réduit : - de 26 ans, étudiants, demandeurs d'emploi, + 65 ans, abonnés T2C, abonnés TANDEM, salariés PDE.

Source : www.t2c.fr/actu-brevés/cvelo



Baccalauréat Professionnel – Toutes spécialités	Session 2017
Épreuve : Prévention – Santé - Environnement	
Repère de l'épreuve : AP 1706-PSE	Page 6 sur 12

Annexe 3 : « Mise en œuvre de la démarche d'approche par le risque »

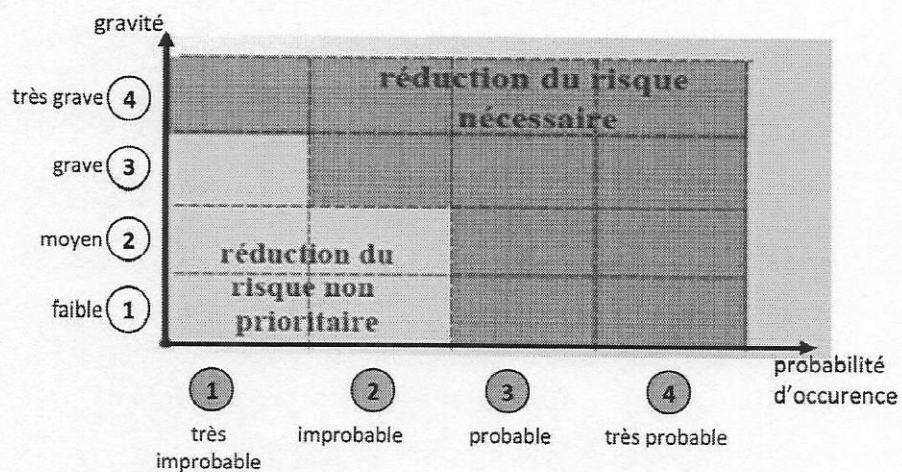
Évaluation de la gravité du dommage :

- ① faible : accident sans arrêt de travail
- ② moyen : accident avec arrêt de travail
- ③ grave : accident avec incapacité permanente
- ④ très grave : décès

Évaluation de la probabilité du dommage :

		Fréquence et/ou durée d'exposition au danger	Probabilité d'apparition d'un évènement dangereux	Probabilité d'apparition du dommage	
départ	Fréquent et/ou longue durée d'exposition	Élevée	④	Très probable	
		Faible	③	Probable	
	rare et/ou courte durée d'exposition	Élevée	②	Improbable	
		Faible	①	Très improbable	

Mise en relation Gravité/Probabilité d'apparition du dommage :



Source : INRS

Fiche d'identité entreprise :

Nom : Entreprise « ITELEC », Paris

Composition de l'équipe : un directeur, une assistante administrative, 4 chefs de secteurs et 102 salariés.

Activité : Gestion des abonnements téléphoniques de particuliers et d'entreprises

Chiffre d'affaires : 15 millions d'euros par an

Description de l'activité professionnelle de l'assistante technique chargée de clientèle

L'assistante technique chargée de clientèle de l'entreprise « ITELEC » âgée de 50 ans est en poste en CDI depuis 10 ans. Elle est titulaire d'un bac pro Gestion Administration.

Elle travaille 35 h/semaine.

Son travail consiste à assurer l'accueil téléphonique des clients et leur apporter une réponse personnalisée.

Elle travaille sur un plateau téléphonique ouvert comprenant 100 postes ; l'environnement de travail est bruyant à cause des conversations téléphoniques des salariés et d'une insonorisation insuffisante.

Son bureau est équipé d'un téléphone, d'un casque, d'un ordinateur avec une souris, une base de données/logiciel client et d'un classeur de procédures.

Au quotidien, son travail consiste à :

- assurer l'accueil téléphonique du client ;
- mener l'entretien et la saisie de données ;
- proposer une solution personnalisée et adaptée ;
- rédiger une synthèse de l'entretien sur la base de données.

Pour mener l'entretien et la saisie de données, elle :

- écoute les réclamations ou plaintes avec attention ;
- calme puis rassure le client mécontent et parfois agressif ;
- questionne le client en suivant la procédure imposée ;
- saisit les réponses ;
- pose avec eux un diagnostic.

Article rédigé par les auteurs du sujet

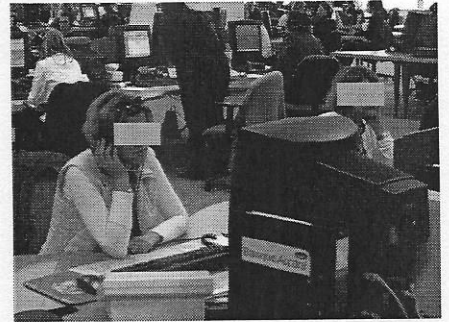
Témoignage de l'assistante technique chargée de clientèle

« Tous mes entretiens téléphoniques sont enregistrés. Mes moindres faits et gestes sont surveillés. Le temps que je passe au téléphone avec chaque client est chronométré. J'ai en moyenne 15 appels par heure.

À la fin de l'année, je ne dois pas dépasser une certaine moyenne, sous peine d'être sanctionnée. Même chose pour le temps alloué à inscrire mes notes dans les dossiers.

J'ai du mal à gérer la pression liée à mon travail : objectifs surréalistes, challenges, compétition et peu de relations entre collègues, entretien hebdomadaire avec le responsable. Mon savoir-faire n'est pas pris en considération. Les arrêts maladie sont nombreux, le renouvellement du personnel est fréquent (...).

Le bruit ambiant du plateau m'oblige à parler plus fort et à monter le niveau sonore du casque téléphonique. Je travaille sur le même étage que des centaines d'autres employés, alignés dans ce que l'on appelle des «cages à poules» de quelques mètres de largeur. Je suis victime d'insomnies, je ne supporte plus le bruit quand je suis chez moi, j'ai souvent envie de pleurer le matin tellement je suis stressée en pensant à la journée qui m'attend. »



Source : l'express.fr

Le CHSCT

RÉSOLUTION REDIGÉE ET LUE LORS DE LA SÉANCE EXTRAORDINAIRE DU 28 OCTOBRE 2015

La réunion du CHSCT de ce jour, en séance extraordinaire, atteste que les plaintes qui l'ont suscitée : chocs émotionnels, crise de larmes, agressivité, conflits, ne peuvent être considérées comme des « cas individuels » dont la prise en charge soit par le médecin du travail, soit par le responsable des ressources humaines avec un accompagnement spécifique pour les personnes, serait suffisante.

En effet, la répétition de ces plaintes, sur une période relativement courte et datable, ainsi que leur lien systématique avec une situation de travail, confirment l'hypothèse de troubles psychosociaux qui doivent être définis en lien avec le contexte socio-économique et organisationnel de l'établissement.

Pour cela, le CHSCT entend utiliser son pouvoir d'enquête et d'analyse.

Dans un premier temps, il s'agira d'instruire de manière plus approfondie le recueil des faits auprès des personnes concernées. Dans un deuxième temps, ces faits devront être formalisés de façon structurée afin d'aboutir à la mise en relation des symptômes psychosociaux avec faits générateurs de risques.

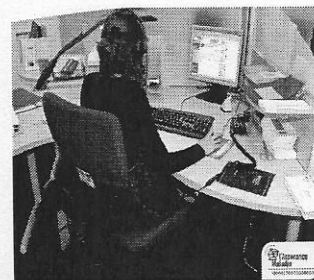
Le CHSCT désigne, pour mener cette mission d'enquête, Madame X et Monsieur Y en tant que membres élus, et souhaite le concours de la médecine du travail et du préventeur. Celle-ci se déroulera sur une période de 4 mois, le CHSCT n'excluant pas la possibilité de recourir par la suite à une expertise extérieure si cela s'avérait nécessaire.

D'ores et déjà, à la lumière de la discussion et des documents en sa possession, le CHSCT souhaite faire les recommandations suivantes : il constate qu'une source importante de stress à l'origine des conflits relève d'un management fondé sur la menace, les pressions et l'intimidation ; le CHSCT demande qu'une action immédiate soit entreprise en direction de l'ensemble du personnel pour que les rapports hiérarchiques s'exercent avec plus de souplesse et soient fondés sur l'écoute, l'échange et la compréhension.

Le secrétaire

Source : Document entreprise

Définition des bonnes pratiques de prévention dans les centres d'appels téléphoniques



Les mesures de prévention proposées dans cette recommandation doivent être considérées dans la perspective d'une démarche de prévention globale mise en place dans l'entreprise suite à l'évaluation des risques professionnels. La prévention doit être intégrée le plus en amont possible, en privilégiant les mesures collectives d'organisation du travail, d'information et de formation du personnel.

→ Organisation du travail visant à limiter les effets du travail cadencé, statique et répétitif

Il n'y a pas de référence absolue en matière de cadences et de charge de travail.

Aussi, au sein de chaque entreprise, la détermination de cadences de travail par le centre d'appels doit passer par une juste appréciation de ce que les salariés peuvent prendre en charge dans la durée.

Dans ce cadre, le chef d'établissement est invité à initier des réflexions sur les opportunités organisationnelles qui permettraient aux salariés de disposer d'une certaine autonomie dans leurs activités, notamment pour :

- moduler leur charge de travail suivant les périodes,
- alterner quand les nécessités du service le permettent, les tâches de prise d'appels avec d'autres tâches.

→ Perception des systèmes de contrôle destinés à la gestion du flux des appels et/ou à l'homogénéisation du traitement des demandes formulées par le client

- Prévoir des lieux et des moments (pauses) favorisant les échanges informels afin de permettre d'évacuer les tensions professionnelles,
- Mettre en place une organisation qui permette la prise d'une pause de courte durée suite à une demande formulée par un téléopérateur (appels éprouvants par exemple),
- Permettre les échanges professionnels entre téléopérateurs pendant le travail. De tels échanges sont bénéfiques au climat général de l'entreprise comme au développement des compétences,
- Tenir compte quand cela est possible des compétences et de l'ancienneté des personnes lors de la constitution des équipes,
- Elaborer des dispositifs de formation permettant un échange sur le vécu au travail,
- Créer un climat d'écoute mutuelle (horizontale et trans-hiérarchique)
- Mettre en place, le cas échéant, des initiatives (exemple : groupe de parole), permettant l'expression du vécu, l'échange d'expériences, notamment sur le plan émotionnel, et favorisant l'entraide,

Mesures et/ou recommandations concernant le personnel d'encadrement :

- Identifier et être à l'écoute des personnes en difficulté,
- Être attentif aux personnes fréquemment absentes ou en baisse de performance pour apporter des réponses pertinentes aux deux parties,
- Être en mesure d'informer ces personnes des possibilités de soutien au sein de l'entreprise (services de santé au travail, services sociaux, ressources humaines, CHSCT...), ou auprès de structures externes,
- Prescrire le signalement au niveau supérieur les problèmes rencontrés, notamment lorsque ceux-ci concernent plusieurs personnes.

Recommandations concernant les téléopérateurs confrontés à des troubles de santé pouvant être liés à leur activité :

- Être attentif aux difficultés ressenties et en parler avec les collègues et/ou le superviseur,
- Prendre contact avec le médecin du travail dès lors que des troubles de la santé pouvant être liés à l'activité professionnelle apparaissent.

Source : www.ameli.fr/employeurs/prevention/recherche-de-recommandations

Baccalauréat Professionnel – Toutes spécialités	Session 2017
Épreuve : Prévention – Santé - Environnement	
Repère de l'épreuve : AP 1706-PSE	Page 11 sur 12

DOCUMENT RÉPONSE à rendre agrafé à la copie
Schéma de compréhension de la situation de travail

