

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL HYGIÈNE ET ENVIRONNEMENT

SESSION 2005

ÉPREUVE E3 – Sous épreuve C3 – U33

**GESTION PRÉVISIONNELLE ET SUIVI DE CHANTIER
EN ASSAINISSEMENT OU EN NETTOYAGE INDUSTRIEL
OU EN NETTOIEMENT**

Durée : 4 heures

Coefficient : 2

Remarque : Pour tous les calculs, la marge d'erreur est laissée à l'appréciation du jury ainsi que les différentes possibilités de réponse logique.

1. Repérer les zones qui nécessitent, pour l'entretien hebdomadaire, l'intervention d'un Agent Qualifié de Service (AQS) en la hachurant en rouge sur le plan du document réponse 1 (à rendre avec la copie). 4 points

Voir document réponse 1.

2. Calculer le temps nécessaire pour réaliser les prestations journalières et hebdomadaires sur le document réponse 2 (à rendre avec la copie). 6 points

Voir document réponse 2.

3. Préciser les tâches à effectuer par les Agents de Service, échelon 3 (AS3) et les AQS à l'aide de l'annexe 3. Justifier la réponse. 4 points

(2 pts pour les tâches et 2 pts pour justification)

Les agents de service d'échelon 3 :

- Ils effectuent des techniques d'entretien courant répétitives (exemple balayage humide, lavage manuel, aspiration, ..., dans les locaux de classe normale).
- Ils effectuent également des techniques plus spécifiques (exemple injection-extraction) du fait d'une formation ou de leur expérience.

Les agents qualifiés de service selon leur échelon :

- Ils effectuent des techniques simples ou complexes dans des locaux de classe normale ou dans les locaux spécifiques (sensibles ou à risques).
- Ils choisissent et effectuent les contrôles qualités sous la responsabilité de leur supérieur hiérarchique.

4. Indiquer l'échelon des AQS. Justifier la réponse. 2 points

Les AQS doivent obligatoirement être d'échelon 3 (1pt) du fait qu'ils doivent réaliser des contrôles qualité. (1 pt)

5. Remplir les fiches d'exploitation pour chaque catégorie d'agent des documents réponses 3 et 4 (à rendre avec la copie).

En déduire le nombre d'agents nécessaire pour le chantier le samedi. 7 points

Voir exemple document réponse 3 et document réponse 4.

(2,5 pts par fiche)

Pour le chantier du samedi, il sera nécessaire d'avoir 2 agents dont 1 AS3 et 1 AQS3 (1 pt) cela se justifie par le fait que l'on dispose d'une plage horaire de 5 heures maximum pour un temps de prestation de 7 h 76 et que certaines tâches relèvent de la responsabilité d'un AQS3 (1 pt).

6. Compléter la fiche de poste hebdomadaire pour un AS3 du document réponse 5 (à rendre avec la copie). 4 points

Voir exemple document réponse 5.

Rappel : la prise de poste doit se faire à heure pleine.

Les temps de prestation doivent correspondre aux documents réponses 3 et 4.

Le site doit être complété.

7. Justifier le bionettoyage sur certaines zones du chantier, préciser les précautions et les produits à utiliser. 4 points

Un centre médical est un lieu que fréquentent des patients, sains ou malades (risque de contamination).

Certains locaux comme les cabinets médicaux, sanitaires, cafétéria, ..., sont des zones sensibles donc le bionettoyage est obligatoire. (2 pts)

Précautions :

- l'utilisation de gants obligatoire,
- la désinfection des matériels en début et en fin d'entretien est obligatoire,
- le respect des dosages est important pour conserver l'efficacité du produit,
- le temps de contact du produit doit être respecté,
- la cafétéria secteur alimentaire, nécessite un rinçage après utilisation du produit. (1 pt)

Produit :

Il faut utiliser :

- Soit un détergent désinfectant (bactéricide, virucide, fongicide, sporicide) pour la méthode combinée.
- Soit un détergent puis un désinfectant (bactéricide, virucide, fongicide, sporicide) pour la méthode en 5 points. (1 pt)

8. Compléter les grilles de contrôle qualité du document réponse 6 (à rendre avec la copie). 2 points

Voir document réponse 6.

9. Commenter les résultats. 3 points

Bureau B/A = 0.70, la prestation correspond au degré de qualité attendu par le client.

Sanitaires B/A = 0.67, la prestation est en dessous du seuil d'acceptabilité.

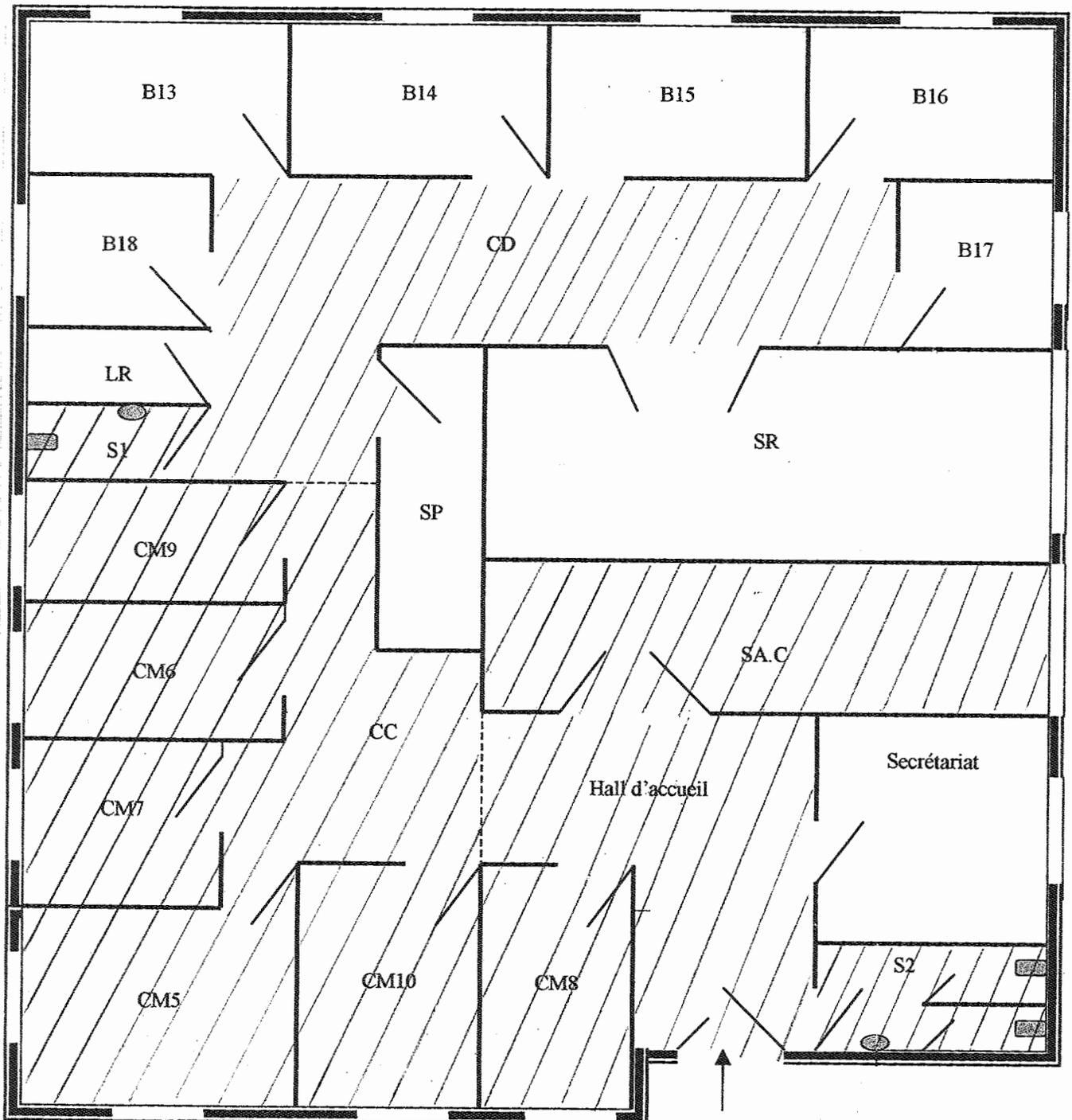
Cafétéria B/A = 0.88, la prestation est au-dessus du seuil d'acceptabilité donc de qualité supérieure à celle attendue par le client.

10. En cas de résultat refusé, proposer des solutions correctives. 4 points

Pour les sanitaires, les résultats sont refusés donc nous pouvons proposer les solutions suivantes :

- prestation à refaire dès que possible, sans supplément de facturation,
- changement de produit, de matériel ou de méthodes,
- former l'AQS,
- informer l'agent du résultat du contrôle,
-

DOCUMENT RÉPONSE 1
(à rendre avec la copie)



- B = Bureau
- CM = Cabinet médical
- SR = Salle de réunion
- CC = Circulation C
- CD = Circulation D
- LR = Local de rangement
- S = Sanitaire
- SP = Salle de photocopie
- SA.C = Salle d'attente cafétéria
- Porte coupe feu

Centre médical « Ciel Bleu »
Plan rez-de-chaussée

DOCUMENT REPOSE 2
(à rendre avec la copie)
FICHE CALCUL TEMPS DE PRESTATION

Client :

Entretien journalier

Local	Surface (m ²)	Opération à effectuer	Fréquence prestation	Cadence estimée	Temps prestation	Temps total par semaine
Hall d'accueil	25	P1 P3	5	700	0,03	0,17
				350	0,07	0,35
Circulation C	25	P1 P3	5	700	0,03	0,17
				350	0,07	0,35
Circulation D	90	P1 P3	5	700	0,12	0,64
				350	0,25	1,28
Secrétariat	26	B3	5	400	0,06	0,32
Photocopie	9	B3	5	400	0,02	0,11
Bureaux	95	B3	5	400	0,24	1,2
Cabinets médicaux	90	P4	5	80	1,12	5,62
Cafétéria / salle d'attente	40	P4	5	80	0,5	2,5
Sanitaires 1 et 2	36	P4	5	80	0,45	2,25
Salle de réunion	50	P6 P10	5	300	0,16	0,83
				300	0,16	0,83
Bureau chef de service	25	P6 P10	5	300	0,08	0,41
				300	0,08	0,41
Total (en centième) =						17,44

Entretien hebdomadaire

Local	Surface (m ²)	Opération à effectuer	Fréquence prestation	Cadence estimée	Temps prestation	Temps total par semaine
Hall d'accueil	25	P1 P8	1	700		0,03
				300		0,08
Circulation C	25	P1 P8	1	700		0,03
				300		0,08
Circulation D	90	P1 P8	1	700		0,12
				300		0,30
Secrétariat	26	B5	1	300		0,08
Photocopie	9	B5	1	300		0,03
Bureaux	95	B5	1	300		0,32
Cabinets médicaux	90	P5	1	40		2,25
Cafétéria / salle d'attente	40	P5	1	40		1
Sanitaires 1 et 2	36	P9	1	80		0,45
Salle de réunion	50	P7	1	30		1,66
Bureau chef de service	25	P7	1	30		0,83
Total (en centième) =						7,26

DOCUMENT REPONSE 4 (à rendre avec la copie)

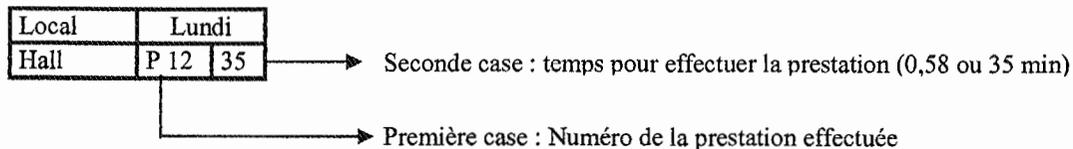
FICHE D'EXPLOITATION : NIVEAU DE PRESTATION ET TEMPS DES INTERVENTIONS AQS

Nom du client : _____

Local	Surface (m ²)	Type de sol	Lundi		Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi		Dimanche	MEN	BIM	TRI	SEM	ANN
Cabinets médicaux	90	Grès cérame	P 4	1,12	"	"	"	"	P 5	2,25						
Salles d'attente / cafétéria	40	Grès cérame	P 4	0,5	"	"	"	"	P 5	1						
Sanitaires 1 et 2	36	Grès cérame	P 4	0,45	"	"	"	"	P 9	0,45						
Circulation C	25	thermo plastique	P 1 P 3	0,03 0,07	"	"	"	"	P 1 P 8	0,03 0,08						
Hall d'accueil	25	thermo plastique	P 1 P 3	0,03 0,07	"	"	"	"	P 1 P 8	0,03 0,08						
Circulation D	90	thermo plastique							P 1 P 8	0,12 0,3						
Bureau, sanitaires, cafétéria									Q 1	0,5						
Cumul des temps par site				2,27	2,27	2,27	2,27	2,27	4,84							

Total = 11,35 h pour les tâches journalières soit 16,19 h = 16 h 11
4,84 h pour les tâches hebdomadaires

Exemple :



DOCUMENT REPONSE 5
(à rendre avec la copie)

FICHE DE POSTE HEBDOMADAIRE
(proposition de corrigé)

Agent de service : A

Site : Centre Médical « ciel bleu »

Lundi			Mardi		
Horaires	Tâches	Locaux	Horaires	Tâches	Locaux
18 h	B3	Secrétariat Salle photocopie Bureaux	IDEM Lundi		
18 h 20	P6 + P10	Salle de réunion Bureau chef de service			
18 h 50	P1 + P3	Circulation D			
19 h 15					
Mercredi			Jeudi		
Horaires	Tâches	Locaux	Horaires	Tâches	Locaux
IDEM Lundi			IDEM Lundi		
Vendredi			Samedi		
Horaires	Tâches	Locaux	Horaires	Tâches	Locaux
IDEM Lundi			13 h	B5	Secrétariat Salle photocopie Bureaux
			13 h 26	P7	Salle de réunion Bureau chef de service
			16 h		

DOCUMENT RÉPONSE 6
(à rendre avec la copie)

Seuil d'acceptabilité : 0,7

GRILLES DE CONTRÔLE DE QUALITÉ

Bureau

Sanitaire

Cafétéria

Lot A - Batiment BAT			Contrôleurs		
Repère de zone	Date	Heure	AQS 3		
B 14					
CATEGORIE 1		Coef.	Note contrôle	Note coefficientée	
Sol	Déchet	3	1	3	
	Empoussièrément	3	1	3	
	Tâche	2	1	2	
Paroi Hor/oblique	Surface plane ≤ 2 m	2	0	0	
	Surface plane > 2 m	2	1	2	
Paroi verticale	Elément 1	2	0	0	
	Elément 2	2	1	2	
Plan de travail		3	1	3	
Téléphone		03	0	0	
Corbeille à papier		2	1	2	
TOTALUX		A	24	B	17
B/A < 0,7 --> Résultat = 0		Note de zone = B/A		0,7	
B/A ≥ 0,7 --> Résultat = 1		Résultat du contrôle		accepté	
Visa du contrôleur client		Visa du contrôleur prestataire			

Lot A - Batiment BAT			Contrôleurs		
Repère de zone	Date	Heure	AQS 3		
S2					
CATEGORIE 3		Coef.	Note contrôle	Note coefficientée	
Sol	Déchet	3	1	3	
	Empoussièrément	3	1	3	
	Tâche	2	1	2	
Paroi horizontale		1	1	1	
Paroi verticale		1	0	0	
Distributeur de savon		2	0	0	
Distributeur d'essue-mains		2	1	2	
Lavabo		2	1	2	
Cuvette WC		3	0	0	
Distributeur papier toilette		2	0	0	
Urinoir		3	1	3	
Miroir		1	0	0	
Robinetterie		1	1	1	
Poubelle		2	1	2	
TOTALUX		A	28	B	19
B/A < 0,7 --> Résultat = 0		Note de zone = B/A		0,67	
B/A ≥ 0,7 --> Résultat = 1		Résultat du contrôle		refusé	
Visa du contrôleur client		Visa du contrôleur prestataire			

Lot A - Batiment BAT			Contrôleurs		
Repère de zone	Date	Heure	AQS 3		
SAC 11					
CATEGORIE 1		Coef.	Note contrôle	Note coefficientée	
Sol	Déchet	2	1	2	
	Empoussièrément	3	1	3	
	Tâche	2	1	2	
Paroi Hor/oblique	Surface plane ≤ 2 m	2	0	0	
	Surface plane > 2 m	2	1	2	
Paroi verticale	Elément 1	2	1	2	
	Elément 2	2	1	2	
Poubelle		2	1	2	
Cendrier		1	1	1	
TOTALUX		A	18	B	16
B/A < 0,7 --> Résultat = 0		Note de zone = B/A		0,88	
B/A ≥ 0,7 --> Résultat = 1		Résultat du contrôle		accepté	
Visa du contrôleur client		Visa du contrôleur prestataire			

Remarque : Compléter le résultat du contrôle par « accepté » ou « refusé ».