Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV©

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
www.formav.co/explorer

SESSION 2014

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES

U4 – MANAGEMENT ET GESTION DES UNITÉS COMMERCIALES

Durée : 5 heures
Coefficient : 4

Calculatrice autorisée.
Tout autre matériel et document de référence sont interdits.

Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 17 pages, numérotées de 1 à 17.

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

BTS Management des Unités Commerciales

SESSION 2014

Management et Gestion des Unités Commerciales

Épreuve : E4 **Unité E4**

Durée : 5 heures

Ce sujet comporte 17 pages.

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

GARE DE FORBACH

La SNCF est l'une des plus grandes entreprises françaises. Les premières lignes de chemin de fer sont mises en service en France au début du 19ème siècle. En 1982, l'ensemble de la SNCF revient à l'État et devient un ÉPIC (Établissement Public à caractère Industriel et Commercial). La SNCF exerce à la fois des missions de service public et des activités de type commercial soumises à la concurrence. Les gares se comportent en agences commerciales et développent la relation client.

La gare de Forbach, frontalière avec l'Allemagne, est située sur la ligne ferroviaire Metz-Sarrebruck. Elle appartient à la zone Est-Mosellane (57) composée de 7 gares. La gare de Forbach est la gare principale de cette zone en termes de chiffre d'affaires et de flux de passagers. L'équipe commerciale de la gare de Forbach se compose de 6 personnes : 1 dirigeant de proximité (DPX), 1 directeur adjoint et 4 agents commerciaux fixes.

Micheline Rossiya, DPX de la gare, vous demande de travailler sur les dossiers suivants :

- Dossier 1 : Analyse des performances 2013 du service « train + hôtel »
- Dossier 2 : Prévision de l'activité 2014 de la gare de Forbach
- Dossier 3 : Management de l'équipe commerciale de la gare de Forbach
- Dossier 4 : Gestion des risques dans la gare de Forbach

NB : bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données et les mises en situation sont fictives.

Dossier 1 : Analyse des performances 2013 du service « train + hôtel » (ANNEXES 1 à 6)

Un des objectifs principaux de la gare de Forbach est de développer et de fidéliser la clientèle pour la formule « train + hôtel ». Micheline Rossiya vous charge d'analyser les résultats pour ce service.

1.1 Concevez un tableau de bord pour le service « train + hôtel » sur la zone Est-Mosellane. Complétez-le et commentez vos résultats.

1.2 Analysez les performances de l'équipe commerciale de la gare de Forbach et de chacun de ses membres.

1.3 Proposez les actions de formation adaptées à chaque vendeur.

Dossier 2 : Prévision de l'activité 2014 de la gare de Forbach (ANNEXES 7 et 8)

Au terme des quatre premiers mois d'activité de l'année 2014, Micheline Rossiya constate que les résultats sont en dessous des prévisions. Elle vous charge de prévoir l'activité permettant de réaliser au moins l'objectif annuel.

2.1 Déterminez l'objectif assigné à l'équipe pour l'année 2014. Les prévisions de vente seront arrondies à l'entier le plus proche.

2.2 Chiffrez l'effort à accomplir sur les huit derniers mois de l'année pour atteindre l'objectif annuel. Calculez les ventes mensuelles à réaliser sur les huit derniers mois.

Pour améliorer les performances commerciales de la gare de Forbach, Micheline Rossiya décide de participer au « salon du loisir et de la détente pour seniors dynamiques ». Lors de cette manifestation, une animation est prévue autour du service « train + hôtel ».

2.3 Déterminez le budget prévisionnel de cet événement.

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

Dossier 3 : Management de l'équipe commerciale de la gare de Forbach (ANNEXES 9 et 10)

Pour des raisons familiales, Élodie a décidé de prendre un mi-temps à partir du premier septembre 2014 et pour une durée de deux ans. Pour assurer son remplacement, vous décidez d'embaucher un agent commercial (H/F) en CDD (20 heures hebdomadaires).
Une campagne de recrutement est actuellement en cours et vous envisagez de recruter Lisa. Âgée de 20 ans, elle souhaite reprendre ses études et bénéficier d'un contrat d'apprentissage pour préparer un BTS MUC par alternance. Vous étudiez les deux possibilités de contrat pour prendre une décision favorable aux intérêts de la gare de Forbach.

3.1 Réalisez une analyse critique de l'annonce d'offre d'emploi qui a été affichée dans la gare de Forbach.

3.2 Comparez les deux solutions possibles (CDD et contrat d'apprentissage) en termes de coûts et de management. Concluez.

Dossier 4 : Gestion des risques dans la gare de Forbach (ANNEXES 11 à 14)

Micheline Rossiya doit mettre en application le document unique de gestion des risques au plus tard le 1er Octobre 2014. Elle vous délègue la responsabilité de ce dossier et vous charge d'animer la première demi-journée de réunion d'information sur l'existence et le contenu du document unique.

4.1 Concevez un graphique permettant de qualifier les risques en utilisant les deux axes de l'évaluation des risques.

4.2 Placez sur ce graphique les situations à risques s'étant déroulées dans l'agence commerciale de la gare de Forbach.

4.3 Présentez l'ordre du jour de la réunion.

4.4 Présentez l'organisation de la réunion en en détaillant les étapes ainsi que le matériel nécessaire.

4.5 Proposez des actions managériales permettant de mieux sensibiliser l'équipe à la prévention des risques définie dans le document unique.

Base Nationale des sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

Barème :

Dossier 1 : 21 points
Dossier 2 : 20 points
Dossier 3 : 13 points
Dossier 4 : 21 points
Forme : 5 points

80 points

Liste des annexes

Numéro	Titre	Page
1	La zone Est-Mosellane et la gare de Forbach	6
2	Le nombre de services vendus « train + hôtel » (zone Est-Mosellane)	7
3	Les résultats de la gare de Forbach (Service « train + hôtel »)	7
4	Les résultats d'une enquête de satisfaction client	8
5	L'équipe commerciale de la gare de Forbach	9
6	La formation des agents commerciaux à la SNCF	10
7	L'activité de la gare de Forbach (Service « train + hôtel »)	11
8	La participation au salon du loisir et de la détente pour seniors dynamiques	12
9	L'annonce d'offre d'emploi	13
10	Les informations sur les types de contrat	14
11	Le document unique d'évaluation des risques	15
12	Les axes d'évaluation des risques	16
13	La typologie des principaux risques	17
14	Des situations concrètes pour évaluer les risques	17

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

ANNEXE 1 : La zone Est-Mosellane et la gare de Forbach

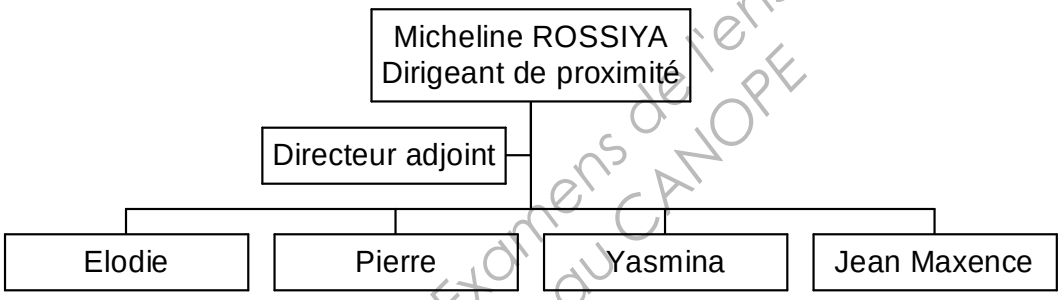
La région Lorraine se compose de 6 zones dont la zone Est-Mosellane. Cette zone comprend 7 gares dont Forbach qui en est la gare principale dite chef de zone.

Madame Micheline Rossiya est la directrice de cette zone, appelée dirigeant de proximité (DPX).

La région fixe les objectifs globaux annuels pour les différentes zones. Le DPX les répartit mensuellement pour chaque vendeur.

La gare de Forbach est située à la frontière allemande. Sa clientèle est composée des populations des bassins d'emploi et de vie de Forbach ainsi que de clients allemands de la région de Sarrebruck qui se situe à moins de 10 km. La gare de Forbach est la seule de la zone Est-Mosellane à avoir des départs TGV.

Organigramme du service commercial de la gare de Forbach



Source interne

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

ANNEXE 2 : Le nombre de services vendus « train + hôtel » (zone Est-Mosellane)

Dans un souci de satisfaction et de fidélisation, la SNCF propose désormais de nombreux services dont le service **Train + hôtel** : cette prestation offre la possibilité de réserver un hôtel avec un billet de train et de bénéficier des tarifs négociés avec son partenaire Accor (All Seasons, Ibis, Mercure, Novotel, Sofitel, du 2 étoiles au 4 étoiles) vers plus de 250 destinations en France et en Europe. Les clients bénéficient en semaine des meilleurs tarifs du marché sur une sélection de plus de 1 300 hôtels et des réductions le week-end.

	OBJECTIFS zone Est-Mosellane			**REALISATIONS zone Est-Mosellane**		
	2011	**2012**	**2013**	**2011**	**2012**	**2013**
FORBACH	936	996	1 060	937	1 002	1 004
BOUZONVILLE	19	30	23	17	28	22
BENING	28	42	23	29	42	22
ST AVOLD	107	112	115	111	113	111
FAULQUEMONT	70	68	61	72	66	60
SARREGUEMINES	168	207	205	175	206	197
BITCHE	27	18	20	30	14	20
TOTAL	**1 355**	**1473**	**1 507**	**1371**	**1 471**	**1 436**

Source interne

ANNEXE 3 : Les résultats de la gare de Forbach (Service « train + hôtel »)

Résultats annuels de la gare de Forbach

Nombre de services vendus	**TOTAL 2013**	**TOTAL 2012**
objectif	**1 060**	**996**
réalisé	1 004	1 002

Résultats réalisés par vendeur

Vendeur	**2012**	**2013**
Elodie	200	203
Pierre	428	435
Yasmina	205	214
Jean Maxence	169	152

Les objectifs annuels sont répartis pour chaque zone par le siège ; la DPX de Forbach a décidé de les répartir de façon égale entre les vendeurs. Les 4 vendeurs ont un temps complet à 35 heures.

Extraits du Système d'informations Commercial

Base Nationale des sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

ANNEXE 4 : Les résultats d'une enquête de satisfaction client

La mesure de la satisfaction client contribue à l'évaluation des performances de l'équipe.

1. Pour quelle(s) raison(s), êtes-vous venu dans cet espace de vente ?	
Pour un achat de billet	**73%**
Pour un conseil / une information	**10%**
Pour acheter / renouveler carte, abonnement, recharger carte	**21%**
Pour un échange, un remboursement, une annulation	**6%**
Pour déposer une réclamation	**1%**
Pour retirer un billet acheté sur Internet, ou par téléphone	**1%**
Autre	**0%**
2. Votre achat ou renseignement concernait :	
Un billet TGV	**40%**
Un billet TER / Un abonnement TER	**53%**
Un billet de train International (Eurostar, Thalys, …)	**3%**
Un abonnement (travail, étudiant, fréquence, ...)	**14%**
Une carte SNCF (12-25, Escapades, Senior, ...)	**2%**
Un service complémentaire (train+voiture, train+hôtel, service bagage, …)	**3%**
Autre	**1%**
3. Vous diriez que le personnel de cet espace de vente a géré votre attente :	
De manière très efficace	**30%**
De manière plutôt efficace	**57%**
De manière peu efficace	**13%**
De manière pas du tout efficace	**0%**
4. Quel est votre niveau de satisfaction sur la manière dont est organisée l'attente dans cet espace ?	
Tout à fait satisfait	**16%**
Plutôt satisfait	**82%**
Plutôt pas satisfait	**2%**
Pas du tout satisfait	**0%**
5. Le personnel qui a traité votre demande :	
Vous a bien conseillé, en vous proposant des services complémentaires au train (par exemple : service bagages, un hôtel à destination etc)	**17%**
A bien répondu à vos demandes	**81%**
N'a pas répondu à l'ensemble de vos demandes	**2%**
6. Ce personnel vous a-t-il présenté les services suivants ?	
Service Bagages	**19%**
Espace TGV Family	**5%**
Espace Pro 1ère	**0%**
Train + location de voitures	**25%**
Train + Hôtel	**29%**
E-billet	**11%**
Des services TER (Abris à vélos, TER Mobile, Centre de Relation Client)	**9%**
Service INTERCITES	**6%**
Aucun	**51%**
Autre	**6%**
7. Ce personnel vous a-t-il remis de la documentation sur un ou plusieurs de ces services ?	
Oui **52%** Non	**48%**
8. Êtes-vous tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait des explications du personnel qui a traité votre demande concernant les conditions d'utilisation du (des) service(s) acheté(s)	
Tout à fait satisfait	**3%**
Plutôt satisfait	**63%**
Plutôt pas satisfait	**34%**
Pas du tout satisfait	**0%**

Source interne

Base Nationale des Sujets d'examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

ANNEXE 5 : L'équipe commerciale de la gare de Forbach

Vendeur	Ancienneté	Âge	Formation	Résultats micro-tandem et entretien[1]
Elodie	3 ans	23 ans	BAC professionnel	Manque de maîtrise du logiciel de vente « train + hôtel »
Pierre	30 ans	54 ans	Formation commerciale interne	Excellente maîtrise de la prestation « train + hôtel ». Locomotive de l'équipe.
Yasmina	10 ans	37 ans	BAC professionnel-alternance	Manque d'empathie. « N'accroche pas les wagons ». Ne s'adapte pas à sa clientèle malgré une bonne connaissance du produit « train + hôtel ».
Jean Maxence	20 ans	45 ans	Formation commerciale interne	A du mal à présenter la formule « train + hôtel » suite à plusieurs méventes et des difficultés rencontrées lors d'entretiens clients précédents.

Source interne

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

[1] Le micro-tandem est une observation réalisée par la DPX sur le travail des vendeurs. Il est suivi d'un entretien avec la DPX.

ANNEXE 6 : La formation des agents commerciaux à la SNCF

La SNCF propose un logiciel interne de e-learning avec tout le catalogue de formation disponible 24h/24h. La durée de formation est d'environ 1 heure à l'issue de laquelle chaque vendeur remplit un quizz. Le manageur a accès aux résultats de ce test ce qui lui permet de faire le bilan.
Ces formations en e-learning sont disponibles toute l'année.

La SNCF a également une université « Campus Formation » située à Nancy. Ces formations font partie du plan de formation annuel.

Extrait des formations proposées par « Campus Formation »

INTITULE DE LA FORMATION	CONTENU	DUREE
Attitudes de service	Savoir-être, SBAM (Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci), tenue, vocabulaire	1 jour
Relation client	Accueil, service, sens du contact, aisance	1 jour
Gestion des conflits	Jeux de rôle pour la résolution de conflits avec les clients	3 fois un jour
Dialogue de vente	Techniques de vente et simulations filmées	2 fois un jour
Produits spécifiques (train + hôtel, train + voiture…)	Connaissance produits	½ journée
Formation sécurité	Sécurité des personnes	2 fois ½ journée
Animation de l'équipe	Techniques d'animation et échanges de pratique	3 jours consécutifs

Source interne

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

ANNEXE 7 : L'activité de la gare de Forbach (Service « train + hôtel »)

Volume des services vendus à la gare de Forbach

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de services vendus	884	915	922	937	1002	1004

Les prévisions annuelles des ventes sont réalisées avec la méthode des moindres carrés.

Coefficients saisonniers

Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
0,80	0,70	1,28	1,30	1,33	1,18	1,30	1,05	0,88	0,86	0,81	0,51

Volume des services vendus à la gare de Forbach pour les 4 premiers mois de l'année 2014

	Janv.	Fév.	Mars	Avr.
Nombre de services vendus	51	53	85	82

Extraits du Système d'Informations Commercial

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

ANNEXE 8 : La participation au salon du loisir et de la détente pour seniors dynamiques

SALON DU LOISIR ET DE LA DETENTE POUR SENIORS DYNAMIQUES

Jeudi 16 octobre 2014 de 10h à 16 h
Centre de congrès du BURGHOF
FORBACH

Cette journée a pour but de promouvoir auprès de seniors dynamiques des activités de détente, de loisirs sportifs et culturels disponibles sur le territoire de la communauté d'agglomération de FORBACH.

Présence de 10 associations sportives (randonnée, yoga, arts martiaux…), de 8 associations de loisir (bridge, patchwork, peinture sur soie, jeux de société…) et de 3 professionnels de la détente (esthéticienne, pédicure, coiffeuse).

Les seniors peuvent profiter d'un bilan forme gratuit, bénéficier des conseils d'un coach sportif et se relaxer auprès de professionnels de la détente.

- **Conditions de participation au salon**

- Le coût de l'emplacement au m² est de 12 €. Le stand a une surface de 6 m².
- Le salaire brut horaire d'un agent est 10,50 € de l'heure. Les charges patronales sont évaluées à 46% de la rémunération brute.
- 5 000 prospectus seront imprimés.
- La création du visuel par le service communication coûte 100 euros.
- L'impression de 1 000 feuilles A4 coûte 120 €. Une feuille A4 peut contenir 4 prospectus.
- 2 agents seront présents sur le stand. Il faut prévoir pour un des deux agents une heure de mise en place du stand et une heure de rangement.
- Les agents ont un forfait repas de 15 € par agent.

- **Opération d'animation sur le stand**

La SNCF organise gratuitement et sans obligation d'achat une tombola où plusieurs lots sont en jeu :

- 1er prix : un aller-retour pour 2 personnes en 1ère classe + 1 nuit d'hôtel à Paris offerts par la SNCF en partenariat avec le groupe Accor.
- 2ème prix : un aller-retour 2ème classe à Paris pour 2 personnes offert par la SNCF.
- Le coût des lots pour la SNCF est évalué sur la base d'un tarif normal.

- **Indications tarifaires**

Tarifs SNCF pour une personne		
Trajet Forbach- Paris		
1ère classe normale	**74 €**	Prix d'un billet Aller ou Retour
2ème classe normale	**50 €**	Prix d'un billet Aller ou Retour
1ère classe normale + hôtel	**205 €**	Prix d'un billet Aller avec une nuit d'hôtel à Paris
2ème classe normale + hôtel	**165 €**	Prix d'un billet Aller avec une nuit d'hôtel à Paris
Prem's 1ère	**40 €**	Prix d'un billet Aller ou Retour
Prem's 2nde	**20 €**	Prix d'un billet Aller ou Retour

Source interne

Base Normande des sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau CANOPE

ANNEXE 9 : **L'annonce d'offre d'emploi**

Recrute
UN AGENT COMMERCIAL

Vos missions :

- Accueillir, vendre et informer le client
- Faire des annonces micro
- Assurer le SAV
- Gérer sa caisse

Intégré(e) dans une équipe dynamique, votre sens du contact et votre relationnel seront vos principaux atouts.
La satisfaction du client sera votre premier objectif.

Une expérience dans la relation client et la maîtrise de l'allemand seront un plus.

CDD de deux ans à 20 h.

Vous travaillerez en horaires décalés et parfois les week-ends et jours fériés.

Disponibilité immédiate
Adressez une lettre de motivation et un CV à la gare de Forbach.

Source interne

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

ANNEXE 10 : Les informations sur les types de contrat

- **Coûts liés au contrat d'apprentissage**

Le contrat d'apprentissage sera conclu sur une période de 2 ans (24 mois).

Le salaire minimum perçu correspond à un pourcentage du SMIC :

Année d'exécution du contrat	**Âge de l'apprenti**		
	Moins de18 ans	De 18 à - de 21ans	21 ans et plus
1ère année	25%	41%	53%
2ème année	37%	49%	61%
3ème année	53%	65%	78%

Les employeurs d'apprentis peuvent bénéficier d'aides financières, notamment d'une indemnité compensatrice forfaitaire versée par la région Lorraine de 1 000 € par an et d'une indemnité de soutien à l'effort de formation de 300 € par an.
Les charges patronales sont négligeables.

- **Coûts liés au CDD**

Le CDD sera conclu pour la période maximale légale, c'est-à-dire 18 mois.
Le CDD sera embauché pour 20 heures par semaine sur la base du SMIC (à raison de 86 heures par mois).

- **Montant du SMIC au 01/01/2014**

Brut horaire	**9,53 €**
Brut mensuel (base 35 heures hebdomadaires)	**1 445,38 €**

Les charges sociales patronales pour un salarié au SMIC dans ce cas particulier sont estimées à 20%.

Source interne

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

ANNEXE 11 : Le document unique d'évaluation des risques

Le document unique : quelles caractéristiques ?

Quels que soient la taille de l'entreprise et son secteur d'activité, l'employeur doit transcrire dans un document unique, les résultats de l'évaluation des risques à laquelle il a procédé dans le cadre de son obligation générale de prévention des risques professionnels.

Le document unique doit comporter un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail. Pour ce faire, l'employeur peut s'appuyer sur différentes sources d'information disponibles dans l'entreprise : analyse des risques réalisée par le CHSCT[2], listes des postes de travail à risques particuliers, fiche d'entreprise établie par le médecin du travail… Le document unique doit faire l'objet d'une mise à jour régulière (au moins une fois par an) et lorsqu'une modification survient (transformation de l'outillage, révélation de risques non identifiés jusqu'alors, survenance d'un accident du travail…).

Le défaut d'élaboration du document unique et l'absence de mise à jour sont pénalement sanctionnés.

Quelles actions de prévention ?

Outre l'obligation de faire respecter les consignes de sécurité, l'employeur doit mettre en œuvre des actions de prévention appropriées, parmi lesquelles figurent l'information et la formation à la sécurité, imposées par le Code du travail.

Le programme annuel de prévention des risques professionnels

Le document unique doit notamment contribuer à l'élaboration du programme annuel de prévention des risques professionnels, lequel fixe la liste détaillée des mesures à prendre au cours de l'année à venir en matière de protection des salariés et d'amélioration des conditions de travail (mise en œuvre de formations, changement d'équipement…).

L'information des salariés

L'employeur informe les travailleurs sur les risques pour leur santé et leur sécurité d'une manière compréhensible pour chacun. Cette information est dispensée lors de l'embauche et chaque fois que nécessaire.

Elle porte sur :

- 1° Les modalités d'accès au document unique d'évaluation des risques, mentionné ci-dessus ;
- 2° Les mesures de prévention des risques identifiés dans le document unique d'évaluation des risques ;
- 3° Le rôle du service de santé au travail et, le cas échéant, des représentants du personnel en matière de prévention des risques professionnels ;
- 4° Le cas échéant, les dispositions contenues dans le règlement intérieur, relatives à la sécurité et aux conditions de travail ;
- 5° Le cas échéant, les consignes de sécurité et de premiers secours en cas d'incendie, prévues à l'article R. 4227-37 du code du travail. Le temps consacré à cette information est considéré comme temps de travail. L'information se déroule pendant l'horaire normal de travail.

Source : http://www.travailler-mieux.gouv.fr/La-demarche-de-prevention-c-est.html

[2] CHSCT = Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail

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

ANNEXE 12 : Les axes d'évaluation des risques

- **Axe 1 : La gravité du dommage**

C'est l'effet redouté, plus ou moins important, sur la santé de l'agent (blessures, maladie…).

Appellation	Cotation	Critères de gravité
Minime	1	Blessure légère ou atteinte légère à la santé sans arrêt de travail et sans séquelles (égratignures, brûlures très légères, fatigue visuelle, …)
Significative	2	Blessure ou atteinte à la santé avec arrêt de travail mais sans séquelles (hématomes, coupures peu profondes, pincement, mal de tête, …)
Elevée	4	Blessure ou atteinte à la santé avec arrêt de travail et possibilité de séquelles (écrasement d'un doigt, choc à la tête, entorse, fractures, chocs psychologiques, lumbago, …)
Très élevée	8	Blessure ou atteinte à la santé avec arrêt / incapacité partielle (section d'un doigt, d'un ligament ne permettant plus à l'agent de travailler dans les conditions normales, traumatisme crânien avec perte de connaissance, ...)
Grave	16	Accident mortel / incapacité totale / lésions irréversibles / séquelles graves

- **Axe 2 : La fréquence d'exposition des agents aux sources de dangers**

Cet axe intègre la durée et la fréquence d'exposition réelles de l'agent à la source de danger via les activités à l'origine du risque qu'il exerce.

Appellation	Cotation
Très rare	1
Rare	2
Occasionnel	3
Fréquent	4
Permanent	5

Source interne

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

ANNEXE 13 : La typologie des principaux risques

Liste des principaux risques :

- Risque de chutes
- Risque toxique
- Risque lié à la manutention manuelle
- Risque d'incendie et d'explosion
- Risque lié aux circulations et aux déplacements
- Risque lié aux effondrements et chutes d'objets
- Risque lié à l'électricité
- Risque lié à l'organisation du travail
- Risque lié aux machines et aux équipements
- Risque lié aux ambiances thermiques
- Risque lié à l'intervention d'entreprises extérieures

Source interne

ANNEXE 14 : Des situations concrètes pour évaluer les risques

Situation 1 (23 septembre 2012)
Yasmina :
Description : glissade sur un sol humide non signalé par une balise lors de l'entretien des sols par une société extérieure.
Conséquences : chute lors du déplacement vers le guichet ; perte de connaissance ; intervention du SAMU et hospitalisation durant 2 jours ; traumatisme crânien.

Situation 2
Pierre :
Description : utilisation d'un écran d'ordinateur (de plus de 6 ans) durant l'intégralité de son service.
Conséquence : fatigue visuelle nécessitant le port de lunettes.

Situation 3 (11 mai 2013 ; 14 juin 2013, 14 février 2014)
Jean Maxence :
Description : manutention d'un carton de prospectus depuis la réserve jusqu'à la surface de vente de l'agence commerciale.
Conséquence : lumbago avec arrêt de travail.

Situation 4 (8 avril 2011)
Victor :
Description : agression physique par un client suite à une altercation verbale.
Conséquence : trouble psychologique avec incapacité de reprendre son poste ; affecté à un autre service.

Situation 5 (9 mars 2014)
Élodie :
Description : chute occasionnée par des câbles trainant au sol lors de la modernisation du réseau informatique.
Conséquence : fracture du poignet et arrêt de travail (10 jours).

Source interne

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

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.