

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL			
SUJET	SESSION 2020	DURÉE : 2 H	COEFFICIENT : 1
ÉPREUVE : PRÉVENTION – SANTÉ – ENVIRONNEMENT			
ÉPREUVE DU JEUDI 18 JUIN 2020			

Ce sujet comporte 13 pages numérotées de 1/13 à 13/13.
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 2020

DURÉE : 2 HEURES

COEFFICIENT : 1

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

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

L'usage de la calculatrice est interdit.

Baccalauréat Professionnel – Toutes spécialités		Session 2020
Épreuve : Prévention – Santé – Environnement		SUJET
Repère de l'épreuve : 2006-PSE 1	Page 1 sur 13	

Comment nourrir le monde en 2050 ?

Il y a urgence ! Les experts de l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture, s'alarment... Comment nourrir de façon saine et équilibrée les 9 milliards d'individus que devrait compter notre planète à l'horizon 2050 face à la forte progression des consommations de viande et de poisson ? Quelles seront les sources de protéines du futur ?

La question : « Comment apporter à tous des protéines en quantité suffisante, sans gaspillage d'eau ou d'énergie, et sans nuire à la planète, pour assurer la sécurité alimentaire de tous ? » reste toujours au cœur des préoccupations. (...).

Les chercheurs et les industriels doivent absolument innover pour :

- nourrir de façon saine et équilibrée les 9 milliards d'habitants qui devraient peupler la Terre en 2050 (voire 11 milliards d'humains en 2100) ;
- arrêter le gaspillage en eau et en énergie, engendré par la production de viande (des pays comme la Chine et le Brésil ont largement augmenté leur consommation de viande) ;
- en France, compléter en protéines nos repas moins riches en viande.

Source : D'après consoGlobe, 09/07/2017

Répondre aux questions suivantes après avoir pris connaissance de la situation ci-dessus :

Analyse de la situation

- 1.1. **Identifier** les éléments de la situation ci-dessus en répondant aux questions suivantes :
 - Quoi ? (Quelle est la préoccupation de l'Organisation des Nations Unies ?)
 - Qui ? (Qui est concerné par la situation ?)
 - Quand ? (Quand cela va-t-il poser problème ?)
 - Pourquoi ? (Pourquoi est-ce un enjeu environnemental ?) (deux éléments attendus)
- 1.2. **Formuler** la problématique posée par la situation à partir de votre analyse précédente.
- 1.3. **Lister**, à partir de l'**annexe 1**, trois impacts négatifs de la production de protéine animale sur l'environnement.
- 1.4. **Relever**, dans l'**annexe 2**, le secteur d'activité qui a la plus forte consommation en eau.
- 1.5. **Relever**, dans l'**annexe 3**, deux sources de protéines du futur.
- 1.6. **Préciser** l'inconvénient majeur posé par la seconde source de protéine présentée dans l'**annexe 3**.
- 1.7. **Indiquer**, à partir de l'**annexe 4**, l'objectif des chercheurs en matière d'innovation alimentaire.
- 1.8. Plus généralement, **proposer** quatre actions éco-citoyennes pour limiter la consommation d'énergie.

Le choix de produits issus d'un canal de distribution direct participe à un comportement éco-responsable.

Baccalauréat Professionnel – Toutes spécialités	Session 2020
Épreuve : Prévention – Santé – Environnement	SUJET
Repère de l'épreuve : 2006-PSE 1	Page 2 sur 13

- 1.9. **Analyser l'annexe 5**, pour expliquer les différents canaux de distribution.
- 1.10. **Proposer** deux autres comportements de consommateurs éco-responsables face à leur alimentation.

DEUXIÈME PARTIE : PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS (10 points)

Situation professionnelle :

Le salarié concerné par la situation de travail à analyser est aide-soignant dans un Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD). Quotidiennement, il est chargé de la réfection des lits des résidents. Il manipule à mains nues du linge porteur de micro-organismes potentiellement pathogènes* (souillé par de l'urine, des selles, régurgitations, sang...), alors qu'il s'est blessé à la main la veille. Il s'expose à diverses sources de contaminations.

*pathogène * : susceptible de provoquer une infection*

- 2.1. **Identifier** un danger auquel est exposé l'aide-soignant dans la situation professionnelle ci-dessus.
- 2.2. **Analyser** le risque lié à l'exposition aux agents biologiques en réalisant et en complétant un schéma de processus d'apparition d'un dommage.

L'hépatite B est un dommage potentiel dans cette situation professionnelle qui peut engendrer une incapacité permanente de travail.

- 2.3. **Recopier et compléter** le tableau suivant à l'aide de l'annexe 6.

Hépatite B	Niveau	Justification
Gravité du dommage	-	-
Probabilité d'apparition du dommage	-	-
Évaluation 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.

Situation d'accident :

L'aide-soignant doit réaliser la toilette des résidents. Il accompagne un résident en fauteuil roulant dans la salle de bain dont le sol est humide. L'aide-soignant glisse, tombe et heurte violemment le sol et perd conscience. Suite aux cris du résident, un collègue SST (Sauveteur Secouriste du Travail) arrive. Il demande à une collègue de baliser la zone afin d'éviter un sur-accident. Puis il examine l'aide-soignant en vérifiant l'absence de saignements abondants, d'étouffement, lui demande de réagir à des ordres simples et vérifie sa respiration. L'aide-soignant ne répond pas mais respire. Le collègue SST le met en Position Latérale de Sécurité (PLS). Il demande à une collègue d'alerter les secours.

- 2.5. **Relever** dans la situation d'accident les quatre signes recherchés par le SST lors de l'examen de la victime.

Baccalauréat Professionnel – Toutes spécialités	Session 2020
Épreuve : Prévention – Santé – Environnement	SUJET
Repère de l'épreuve : 2006-PSE 1	Page 3 sur 13

2.6. **Citer** deux éléments parmi ceux attendus par les secours lors du message d'alerte.

Situation d'entreprise

La directrice de l'EHPAD « Les Coquelicots » est confrontée depuis quelques années à un taux d'absentéisme de son personnel de plus en plus élevé. Or, L'EHPAD accueille de plus en plus de résidents dépendants, sans recrutement supplémentaire de personnel. Face à ce constat, la directrice s'interroge sur les causes de cet absentéisme important et décide de faire appel à un ergonome, spécialiste de l'analyse des conditions de travail en vue d'apporter des améliorations.

2.7. **Exposer** le problème posé dans la situation d'entreprise.

Répondre aux questions suivantes en vous appuyant sur le « dossier ressource » :

2.8. **Compléter** le schéma de compréhension en remplaçant cinq éléments tirés de l'analyse du dossier (**document réponse à rendre avec la copie**).

2.9. **Tracer**, sur le schéma de compréhension, quatre liens de causalité reliant l'effet « stress », deux étapes du travail réel et les déterminants opérateur et entreprise.

2.10. **Formuler** cette hypothèse relative au stress de l'aide-soignant en recopiant et en complétant le modèle suivant :

Il semble que le stress dont souffre l'aide-soignant soit induit par le fait de [2 étapes du travail réel] et par [1 déterminant entreprise] et par [1 déterminant opérateur].

2.11. **Identifier** quatre facteurs de stress dans l'environnement professionnel de l'aide-soignant.

2.12. Concernant le mécanisme physiologique du stress :

2.12.1. **Relever**, dans l'ordre chronologique, les trois phases de réponse de l'organisme face au stress.

2.12.2. **Repérer** les deux hormones sécrétées par les glandes surrénales.

2.12.3. **Énoncer** trois effets à court terme du stress sur la santé.

L'hypothèse mettant en lien les conditions de travail de l'aide-soignant et l'effet stress a été validée par des outils d'analyse suite à l'étude approfondie de l'ergonome.

2.13. **Proposer** deux mesures correctives pour prévenir cette situation dans l'entreprise.

Baccalauréat Professionnel – Toutes spécialités	Session 2020
Épreuve : Prévention – Santé – Environnement	SUJET
Repère de l'épreuve : 2006-PSE 1	Page 4 sur 13

Annexe 1 : Quel est l'impact pour le climat de notre choix de protéines ?

L'étude, intitulée LE GUIDE DU MANGEUR DE VIANDE, réalisée par l'organisme de recherche américain « Environmental Working Group* » nous informe que l'élevage génère près de 500 millions de tonnes de fumier par an, ce qui contribue à détériorer les nappes phréatiques et polluer l'air.

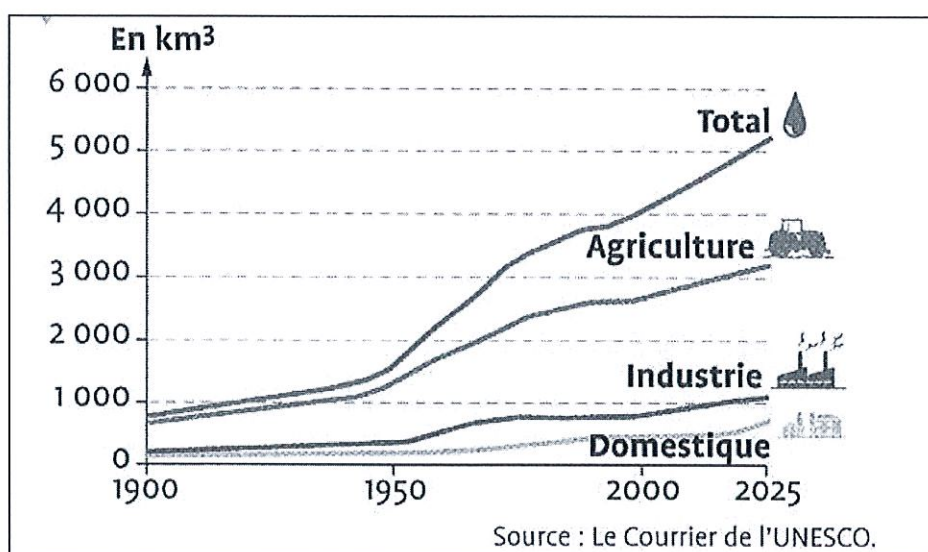
Au rayon des protéines les plus polluantes, on trouve l'agneau, le bœuf puis le fromage, données dont nous sommes moins conscients, en raison de la production de méthane (un gaz 25 fois plus nocif que le CO₂ en terme d'émissions) par le bétail, et en raison de l'énergie qu'exigent l'élevage et l'abattage, et le fumier produit. À l'opposé, les émissions de gaz à effet de serre des lentilles, haricots et noix sont trente fois moins importantes que celles du bœuf.

Nous consommons trop de protéines animales au détriment des végétales, et, surtout, trop de protéines tout court.

En conclusion, l'étude confirme ainsi ce que recommandent les associations écologiques depuis des années : si chaque Américain ne mangeait pas de viande ni de fromage un jour par semaine pendant un an, le gain en terme d'émissions de gaz à effet de serre serait équivalent à celui provoqué par 7,6 millions de voitures en moins sur les routes. À défaut de pouvoir réduire sa consommation de protéines, mieux choisir leur type et leur origine permettrait de réduire notre empreinte carbone de manière significative.

Environmental Working Group : groupe de travail sur l'environnement*

Source : <http://ecologie.blog.lemonde.fr/2011/07/19/quel-est-l%E2%80%99impact-pour-le-climat-de-notre-choix-de-proteines/> PAUL J. RICHARDS / AFP

Annexe 2 : Évolution de la consommation mondiale d'eau par secteur d'activité (en km³)

La courbe « total » représente la somme de la consommation d'eau des différents secteurs d'activité.

Baccalauréat Professionnel – Toutes spécialités	Session 2020
Épreuve : Prévention – Santé – Environnement	SUJET
Repère de l'épreuve : 2006-PSE 1	Page 5 sur 13

Annexe 3 : Alors, qu'allons-nous voir arriver dans nos assiettes ?

Les micro-algues offrent des perspectives intéressantes car elles sont d'excellentes sources de protéines. La spiruline, par exemple, en contient jusqu'à 70 %.

Les matières protéiques végétales, issues de céréales et de légumineuses très riches en protéines comme le soja ou le lupin (comportant chacun 40 % de protéines), présentent de nombreux avantages : une meilleure qualité nutritionnelle, des propriétés organoleptiques élevées, un faible impact environnemental (...).

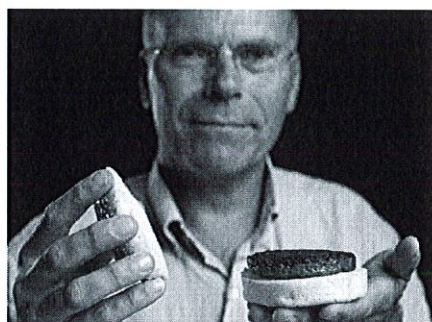
Les insectes, un met d'avenir auquel il va falloir s'habituer. Dans le monde, 2,5 milliards d'habitants consomment déjà des insectes de façon tout à fait habituelle. Nous autres occidentaux, avons souvent du mal à nous imaginer croquer une sauterelle grillée bien croustillante ou des vers de farine à l'apéritif, même s'ils ont un goût de noisette ! Les insectes sont pourtant riches en protéines, vitamines et minéraux, pauvres en graisses, donc excellents pour la santé. Leur élevage nécessite peu d'aliments, peu de sol, peu d'eau et dégage peu de gaz à effet de serre. Autant dire qu'il s'agit là d'un aliment à faible impact environnemental, comparé aux élevages ovins et bovins dont l'impact sur l'environnement est catastrophique.



Source : <https://www.consoglobe.com/proteines-futur-sans-viande-cg/2>

Annexe 4 : La viande *in vitro**

Viande créée à partir de cellules souches** :



Crédits : DAVID PARRY – REUTERS

Longtemps objet de science-fiction, la viande de synthèse est devenue réalité en 2013, lorsqu'une équipe de chercheurs de l'université de Maastricht est parvenue à reproduire et former des fibres musculaires à l'aide de cellules souches prélevées dans les muscles de bovins adultes. Le steak de synthèse est issu des fibres musculaires et coloré à l'aide de jus de betterave.

La production de viande *in vitro* permettrait de réduire drastiquement la consommation d'eau, d'énergie, et la taille des surfaces d'élevage.

Grâce à la production de viande *in vitro*, une seule vache devrait permettre de produire 175 millions de steaks.

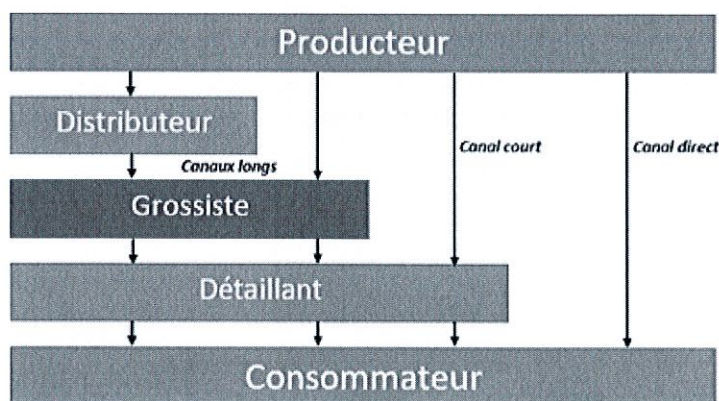
Source : www.franceculture.fr/gastronomie/bientot-dans-vos-assiettes-les-proteines-du-futur - 30.11.2016

*in vitro** = « en tube », processus de fabrication en laboratoire.

Cellule souche** = cellule capable de se multiplier et redonner naissance à un tissu

Annexe 5

Canaux de distribution : courts, longs, directs.



Source : <https://www.creerentreprise.fr/les-differents-canaux-de-distribution-court-long-direct/>

Baccalauréat Professionnel – Toutes spécialités	Session 2020
Épreuve : Prévention – Santé – Environnement	SUJET
Repère de l'épreuve : 2006-PSE 1	Page 7 sur 13

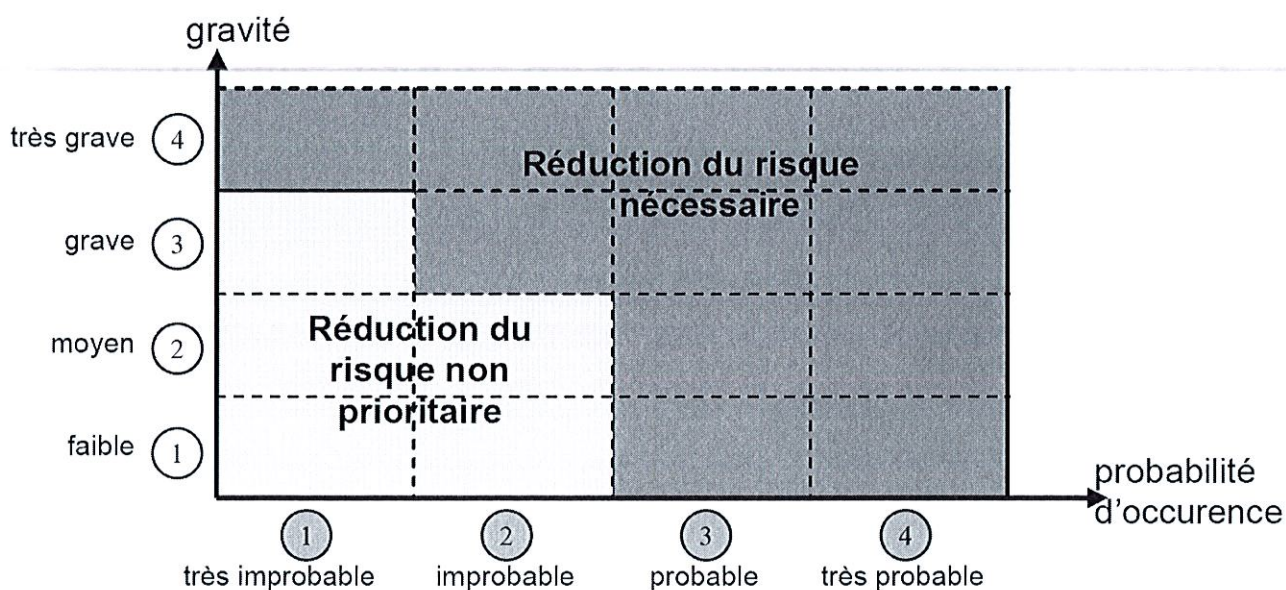
Évaluation de la gravité du dommage

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

Probabilité d'apparition 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

Évaluation du risque



FICHE D'IDENTITÉ ENTREPRISE

Nom de l'entreprise : EHPAD « Les Coquelicots »

Statut juridique : Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) public, habilité à l'Aide Personnalisée au Logement (APL)

Spécificité de la structure : Unité Alzheimer : 88 lits,
Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) : 14 lits

Mode d'accueil :

Hébergement permanent : 80 lits ;
Hébergement temporaire : 4 lits ;
Accueil de jour : 1 lit ;
Accueil de nuit ou de week-end : 2 lits.

Personnel : 62 salariés (directeur, secrétaires, cuisiniers, lingères, aides-soignants, infirmiers ...)

Vie sociale :

- Gestion directe de la restauration par l'établissement (la famille ou les amis peuvent se joindre aux résidents pour les repas)
- Activités de loisirs, présence de bénévoles
- Autres prestations : coiffeur, esthétique, pédicure, balnéothérapie

Tarification : tarif journalier d'hébergement à partir de : 59.03€ en chambre simple + dépendance GIR*

- Dépendance GIR* 1 ou 2 : 20.21€,
- Dépendance GIR* 3 ou 4 : 12.81 €,
- Dépendance GIR* 5 ou 6 : 5.42 € (prestation blanchisserie incluse).

Missions : Accompagner les personnes fragiles et vulnérables. Préserver leur autonomie par une prise en charge globale comprenant l'hébergement, la restauration, l'animation et le soin.

GIR : Groupe Iso Ressources : Groupe de personnes qui nécessitent le même type d'aides*

Baccalauréat Professionnel – Toutes spécialités	Session 2020
Épreuve : Prévention – Santé – Environnement	SUJET
Repère de l'épreuve : 2006-PSE 1	Page 9 sur 13

FICHE DE POSTE – AIDE-SOIGNANT**CONDITIONS DE TRAVAIL :**

- Cycle de travail : 35h (2 roulements de 9 semaines déroulés en alternance)
- Amplitude horaire : de 10h et 12h (8h-18h, 10h-20h, 20h-8h, 8h-17h)
- Repos hebdomadaire : variables
- Astreintes* :
 - ▶ de 24 heures (8h-8h) les week-ends et jours fériés
 - ▶ de 12 heures (20h-8h) en semaine

MISSION : Réaliser des soins de prévention, de maintien, d'éducation à la santé et relationnels pour préserver ou restaurer la continuité de la vie, le bien-être et l'autonomie de la personne.

Tenue professionnelle : blouse manches courtes, pantalon en coton, chaussures de travail

ACTIVITÉS PRINCIPALES :

- Observer et recueillir des données relatives à l'état de santé de la personne
- Aider l'infirmier dans la réalisation des soins
- Réaliser seule des soins d'hygiène et de confort à la personne
- Entretenir l'environnement de la personne et réaliser la réfection de 15 à 18 lits
- Entretenir le matériel de soin
- Accueillir, informer, accompagner et éduquer les personnes et leur entourage
- Accueillir et accompagner les stagiaires en formation
- Aider et accompagner aux activités quotidiennes
- Réaliser des transmissions, des observations, par écrit et par oral pour maintenir la continuité des soins

** astreinte = période de disponibilité du salarié à l'égard de son employeur, pendant les heures de travail ou en dehors, afin d'être prêt à intervenir dans une situation particulière de travail.*

ENTRETIEN ENTRE L'ERGONOME ET L'AIDE-SOIGNANT À L'EHPAD « LES COQUELICOTS »

Âgé de 42 ans, mesurant 1m65 et pesant 60 kg, l'aide-soignant, diplômé d'État depuis 20 ans, accompagne avec passion les personnes âgées depuis 2005 dans cet établissement.

L'ergonome : « Quel lien faites-vous entre le nombre de résidents et le nombre d'aides-soignants ? »

L'aide-soignant : « Le nombre de résidents n'a cessé d'augmenter ces dernières années contrairement au nombre d'aide soignants. Nous avons désormais la responsabilité de 15 à 18 résidents par aide-soignant, alors qu'avant nous en avions 8 à 10 maximum. De ce fait, nous courons après le temps et avons le sentiment de ne pas pouvoir nous occuper correctement de chaque résident, ce qui est épuisant. À l'heure actuelle, on prône le maintien à domicile, c'est bien. Mais à leur arrivée, les résidents sont à un stade de dépendance avancé, la prise en charge est par conséquent plus lourde et ce sont les aides-soignants qui se retrouvent en première ligne. »

L'ergonome : « Cette surcharge explique-t-elle, à elle seule, l'épuisement du personnel ? »

L'aide-soignant : « Tout d'abord les horaires sont difficiles. Ensuite, notre vigilance doit être optimale. Par exemple au moment des repas, il faut faire attention aux différents régimes, au risque de fausses routes* et à la prise des médicaments, ce qui est très stressant car une erreur peut avoir de lourdes conséquences. Enfin, psychologiquement il nous faut aussi faire face au décès des résidents. »

L'ergonome : « La toilette est un soin d'hygiène et de confort. Concrètement, comment se déroule une toilette ? »

L'aide-soignant : « Cela dépend de l'autonomie du résident. Il y a des toilettes au lit (30 minutes), au lavabo (20 minutes) et à la douche (15 minutes). L'aide-soignant décrit alors les soins d'hygiène et de confort lors de la toilette du dos au lit.

Seul, c'est très compliqué au moment de la toilette, il faudrait toujours être deux ! De plus, par manque de temps, on peut devenir sans le vouloir maltraitant : on se dépêche, on n'a plus le temps de parler avec le résident, on peut oublier de remettre en place un appareil auditif... »

L'ergonome : « Que pensez-vous de votre métier ? »

L'aide-soignant : « J'aime l'autonomie, les responsabilités et le travail d'équipe. Mais je me sens épuisé. Des journées sans boire, sans manger, sans même aller aux toilettes, ça arrive tout le temps ! Réussir à finir ses tâches devient une course contre la montre. Je rentre exténué de mes journées de travail. À ces conditions de travail, s'ajoute bien souvent la pression exercée par la hiérarchie dans sa gestion des plannings. Face aux nombreux arrêts de travail, on nous demande régulièrement, à la dernière minute, de venir faire un remplacement. On peut difficilement refuser, on nous culpabilise, on fait valoir la charge de travail qui va peser sur les collègues si on ne vient pas.

Par ailleurs, le mécontentement des familles devient pesant. »

* fausses routes = mauvaise déglutition qui peut entraîner un étouffement et la mort.

Baccalauréat Professionnel – Toutes spécialités		Session 2020
Épreuve : Prévention – Santé – Environnement		SUJET
Repère de l'épreuve : 2006-PSE 1	Page 11 sur 13	

COMMENT L'ORGANISME RÉPOND AU STRESS

1

PHASE D'ALARME

Quelques secondes

A L'hypothalamus envoie un signal d'alarme aux glandes surrénales

B Les glandes surrénales libèrent de l'adrénaline et de la noradrénaline

Ces changements hormonaux préparent à l'action physique parce qu'ils permettent un apport en oxygène massif et très rapide dans notre cerveau et dans nos muscles. L'individu est alors capable de répondre au stimulus extérieur immédiatement.

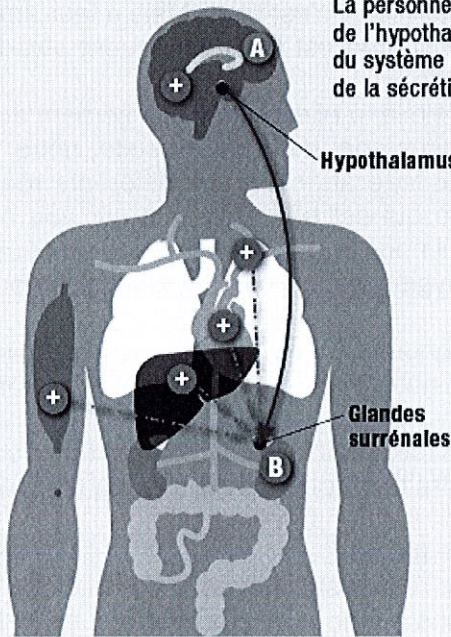
+ Plus d'adrénaline

Effets sanguins

Le taux de sucre dans le sang augmente

Effets musculaires

Les muscles se tendent



La réaction de l'organisme au stress est appelée syndrome général d'adaptation (SGA). C'est une réponse ancestrale de survie: l'organisme fait face à ce qu'il comprend comme étant un danger interne ou externe pour lui-même. La personne passe en mode «lutter» ou «fuir». Tout part de l'hypothalamus, qui déclenche des réactions automatiques du système nerveux et du système endocrinien (gestion de la sécrétion d'hormones).

Effets cardiovasculaires

Le cœur bat plus vite
Les muscles sont mieux irrigués
Les pupilles se dilatent

Effets respiratoires

La fréquence et la profondeur de la respiration augmentent

Effets digestifs

La digestion ralentit, voire s'arrête

Effets cutanés

Les poils se dressent
La transpiration augmente

2

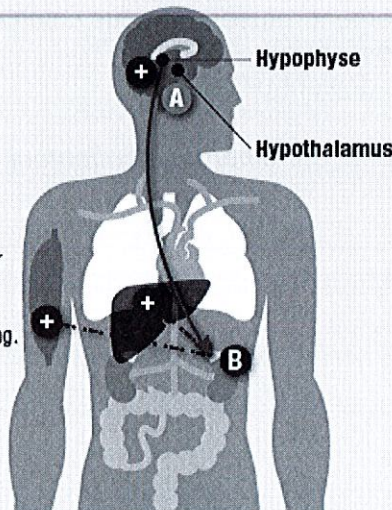
PHASE DE RÉSISTANCE

De plusieurs minutes à quelques heures et peut devenir chronique

A L'hypothalamus envoie un messageur hormonal, le corticotropin-releasing factor (CRF) ou corticolibérine, à l'hypophyse. Une hormone stimule la glande cortico-surrénale, qui libère le cortisol dans le sang.

B Le cortisol provoque la synthèse du sucre: l'organisme dispose ainsi des ressources énergétiques nécessaires pour tenir le coup s'il ne peut pas maîtriser le danger tout de suite.

+ Plus de sucre



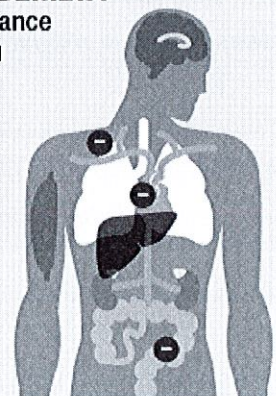
3

PHASE D'ÉPUISEMENT

La durée de résistance varie d'un individu à l'autre

- Si la phase de résistance dure trop longtemps, le taux de sucre dans le corps diminue et provoque un affaiblissement de la résistance.

- Moins de sucre



Baccalauréat Professionnel – Toutes spécialités	Session 2020
Épreuve : Prévention – Santé – Environnement	SUJET
Repère de l'épreuve : 2006-PSE 1	Page 12 sur 13

SCHÉMA DE COMPRÉHENSION

Déterminants opérateur :

- 1m65
- Aide-soignant
- Âge : 42 ans
-
- 20 ans d'ancienneté
- Amplitude horaire

Déterminants entreprise :

- EHPAD
- 88 résidents unité Alzheimer et 14 (PASA)
- 62 salariés
- Tenue professionnelle
- Horaires de travail variables
- Astreintes

Travail prescrit :

TRAVAIL RÉEL

- Observer et recueillir des données relatives à l'état de santé de la personne
- Aider l'infirmier dans la réalisation des soins
- Réaliser seul des soins d'hygiène et de confort
- Entretenir l'environnement de la personne et réaliser la réfection de 15 à 18 lits
- Entretenir le matériel de soin
- Accueillir, informer, accompagner et éduquer les personnes et leur entourage
- Aider et accompagner les stagiaires en formation
- Aider et accompagner aux activités quotidiennes
-
-
-
- S'accroupit sous le lavabo pour récupérer les bassines et les serviettes et les porter sur le chariot de soins
- Porte et pose à bout de bras sur le chariot les bassines pleines d'eau
- Met le lit à bonne hauteur à l'aide du lève lit électrique
- La déshabille en la soutenant sous les aisselles pour la redresser et en me penchant au-dessus d'elle
- La tourne sur le côté en la tirant vers moi et en pliant les bras
- La maintient sur le côté, lui savonne le dos et la rince avec un gant avec le bras opposé, la sèche en étant penchée le dos légèrement en torsion
- La repositionne sur le dos
- Masse les points d'appui
- La redresse, les bras et les mains fixés sous les aisselles
- Lui enfle alors son vêtement par la tête et le fait glisser.
- Coiffe, pose les appareils auditifs, dentaires

Effets sur l'opérateur

- Apprécie son travail
-
- Sentiment de culpabilité
- **Stress**

Effets sur l'entreprise

-
- Mécontentement des familles

