**Devoir maison**

**Situation professionnelle :**

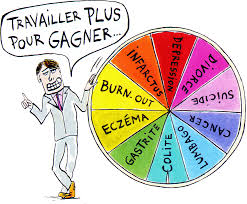
**Situation de travail de Kévin :** « Je suis stressé dès mon arrivée au boulot. Je dois répondre à 6,3 appels à l’heure en moyenne pour être dans le taux de productivité demandé. Cela signifie que j’ai huit minutes pour convaincre le client d’acheter quelque chose – c’est contrôlé par l’ordinateur.

Du bruit et cela clignote sans cesse…J’ai huit appels en attente. Je décroche, l’appelant est excédé. J’écoute ses griefs tout en remplissant la fiche standard et essaie de l’apaiser avec des formules toutes faites. Je cherche à le convaincre de l’intérêt de l’offre promotionnelle. Pour cela, je calcule, je démontre…j’ai l’obsession des minutes qui défilent et déjà je pense au client suivant…

Ce mois-ci, je suis en dessous des 6,3 appels/heure, et de ce fait on me retire 20% des ventes! Pour augmenter mon revenu, je vais devoir sacrifier mes dix minutes de pause toutes les deux heures.

Sur les centaines de « casques » du centre d’appels, 70% ont du mal à tenir la cadence et se croient en situation d’échec. C’est dur à vivre. Quand je rentre à la maison, je suis fatigué, je ne supporte plus la sonnerie du téléphone, ni les jeux des enfants…Je vais craquer ! ».

***Source :* FOUCHER – 1ère et terminales bac pro 3 ans.**



**Activité 1 :**C31. Identifier le problème posé. **« 1pt »**

**Cocher** le problème décrit dans la situation de travail de Kévin.

**O** Comment retrouver un travail ?

**O** Comment se protéger des risques liés à la charge mentale ?

**O** Comment créer son entreprise ?

**Mettre en relation les éléments de la situation : « 3pts »**

**Activité 2 :** C22. Mettre en relation.

**. QUI ?** ………………………………………………………………………………………………………….…...

**. QUOI?** …………………………………………………………………………………………………….………

**. OU?** …………………………………………………………………………………………………….…………

**. QUAND ?** ……………………………………………………………………………………………………..….

**. COMMENT ?** ………………………………………………………………………………………………..……

**. POURQUOI?** …………………………………………………………………………………………………..…

**1/Compléter sur la page suivante, le schéma de compréhension de la situation de travail de Kevin .**

**2/A partir de l’effet « charge mentale», tracer le schéma de compréhension les liens de causalité qui existent entre cet effet et les déterminants vers l’effet via le travail réel.**

**3/Formuler l’hypothèse ainsi tracée en partant des déterminants vers l’effet via le travail réel.**

**…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

**Déterminants opérateurs Déterminants entreprise**

**Travail prescrit**

**Travail réel**

**Taches réelles activités réelles**

**Effets sur l’opérateur Effet sur l’entreprise**