

DANS CE CADRE

Académie :

Session :

Examen :

Série :

Spécialité/option :

Repère de l'épreuve :

Épreuve/sous épreuve :

NOM :

(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)

Prénoms :

N° du candidat

Né(e) le :

(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)

NE RIEN ÉCRIRE

Appréciation du correcteur

Note :

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

DOSSIER 1 – ACCIDENTS DU TRAVAIL**DOSSIER 2 – RESPONSABILITÉ DE L'HÔTELIER****DOSSIER 3 – REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL**

Examen : Brevet professionnel Gouvernante	Durée 1 h	Session 2012	SUJET 1
Épreuve : U40 - Environnement Économique et Juridique		Coefficient 2	Feuille 1/8

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Le « Grand Hôtel *»
42 Avenue d'Auxonne
21 000 Dijon
RCS Dijon B 215 952 611**

Vous travaillez en tant que stagiaire au **Grand Hôtel**, établissement qui compte 60 salariés. Le prix des chambres s'élève à 100 €. Dans le cadre de votre formation, on vous demande de traiter trois dossiers indépendants.

PREMIER DOSSIER : ACCIDENTS DU TRAVAIL

Le 27/04/2012 vers 10 heures, Mme Rolans, femme de chambre, est tombée d'un tabouret sur lequel elle était montée pour nettoyer les vitres de la chambre n°30. À la suite de cet accident, elle a une entorse à la cheville.

À l'aide de vos connaissances et du document 1, vous répondez aux questions suivantes.

1. Citez trois exemples d'accident du travail susceptibles d'affecter le travail d'une femme de chambre.

-

-

-

2. Donnez le nom du document que Madame Rolans doit faire établir pour constater les conséquences de l'accident.

3. Indiquez dans quel délai, elle doit informer son employeur.

4. Précisez les formalités à remplir par l'employeur en cas d'accident du travail (trois réponses attendues).

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

5. Expliquez comment et à partir de quel moment est rémunéré le salarié pendant son arrêt lié à son accident du travail.

6. Votre directeur souhaite licencier une femme de chambre absente pour accident du travail depuis deux mois. En aura-t-il le droit ? Justifiez votre réponse.

DEUXIÈME DOSSIER : RESPONSABILITÉ DE L'HÔTELIER

Votre directeur vous demande de préciser si sa responsabilité est engagée dans les situations suivantes. Vous vous aiderez du document 2.

SITUATION 1 :

La porte de la chambre de Madame Clerc a été fracturée. Son manteau de vison d'une valeur de 3 500 € a été dérobé.

1. Indiquez si la responsabilité de l'hôtelier est engagée. Justifiez votre réponse.

2. Précisez le montant des indemnités auquel la cliente peut prétendre. Justifiez votre réponse.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

SITUATION 2 :

Les voleurs ont également pénétré dans la chambre de Monsieur Lemoine alors qu'il s'était momentanément absenté en ne fermant pas sa porte à clé. Sa valise a disparu.

1. Indiquez si la responsabilité de l'hôtelier est engagée. Justifiez votre réponse.

2. Précisez le montant des indemnités auquel le client peut prétendre. Justifiez votre réponse.

SITUATION 3 :

Un client signale la disparition de son ordinateur portable d'une valeur de 1 500 €. Il l'avait laissé dans sa voiture stationnée sur le parking de l'hôtel. Son véhicule était pourtant bien fermé à clé.

1. Indiquez si la responsabilité de l'hôtelier est engagée. Justifiez votre réponse.

2. Précisez le montant des indemnités auquel le client peut prétendre. Justifiez votre réponse.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

TROISIÈME DOSSIER : REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Une femme de chambre vous interroge au sujet des représentants du personnel et du fonctionnement du comité d'entreprise.

À l'aide de vos connaissances et du document 3,

1. complétez le tableau ci-dessous ;

Elle souhaite	Représentant(s) à contacter
Prendre contact avec l'inspecteur du travail car ses heures supplémentaires ne sont pas payées.	
Connaître les résultats financiers de l'hôtel.	
Se faire assister lors de son entretien de licenciement.	
S'informer sur les activités culturelles proposées par l'établissement.	
Obtenir une augmentation de salaire.	
Louer un appartement pour ses vacances d'hiver.	

2. rappelez dans quelles entreprises un Comité d'Entreprise doit être créé ;

--

3. donnez le rôle du Comité d'Entreprise (deux réponses attendues) ;

--

4. indiquez les moyens mis à la disposition des représentants du Comité d'Entreprise pour qu'ils puissent remplir leurs missions (six réponses attendues).

--

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 1

Accidents du travail et de trajet

Les formalités à accomplir par la victime ou l'ayant-droit :

Dans les 24 heures, la victime doit informer ou faire informer son employeur de l'accident. Elle doit lui préciser les lieux, les circonstances et l'identité des témoins éventuels. L'employeur délivre une feuille d'accident du travail au salarié accidenté en vue de bénéficier de la gratuité des soins, dans la limite des tarifs conventionnels.

La victime doit faire établir par un médecin un certificat médical : le certificat médical initial indiquant l'état de la victime et constatant les conséquences de l'accident.

En cas d'arrêt de travail, la victime doit adresser le certificat d'arrêt de travail à son employeur.

Les formalités à accomplir par l'employeur :

L'employeur doit :

- remettre immédiatement à la victime une feuille d'accident lui permettant de se faire soigner, sans faire l'avance des frais.

- déclarer l'accident dans les 48 heures par lettre recommandée avec A.R. à la caisse d'Assurance Maladie dont dépend la victime, en précisant les lieux, circonstances et l'identité des témoins éventuels.

- joindre une attestation de salaire à la caisse d'Assurance Maladie en cas d'arrêt de travail.

http://www.risquesprofessionnels.ameli.fr/fr/les_formalites_et_declarations/les_formalites_et_declarations_acettrajet_1.php

Document 2

Hôtel : vos droits de clients en cas de litige

Séjourner à l'hôtel suppose la connaissance de quelques règles de base qui régissent les relations entre l'hôtelier et ses clients.

Les assurances

Si en cours de séjour vos effets sont volés, l'hôtelier est présumé responsable. Pour les articles déposés entre ses mains (dans le coffre de l'hôtel), la responsabilité de l'hôtelier est illimitée (article 1953 du code civil). Pour les effets que vous avez gardés par devers vous, sa responsabilité est limitée à 100 fois le prix de la nuit pour les objets volés dans l'hôtel et 50 fois cette somme pour les vols commis dans votre voiture stationnée sur le parking de l'hôtel (articles 1952 à 1954 du code civil).

Vous pouvez obtenir le remboursement intégral des objets volés ou endommagés si vous êtes en mesure de prouver qu'il y a eu faute caractérisée de l'hôtelier ou de ses employés : par exemple, la porte de votre chambre ne fermait pas.

De plus, la responsabilité de l'hôtelier s'étend aux objets ayant subi des dommages à la suite d'un incendie ou d'une fuite d'eau par exemple.

Toutefois, l'hôtelier peut refuser de vous indemniser dans deux cas : force majeure (foudre par exemple) ou détérioration due à une faute de votre part (cigarette à l'origine de l'incendie). Remettez dès votre arrivée vos objets de valeur à l'hôtelier. Demandez-lui un reçu en échange.

Examen : Brevet professionnel Gouvernante	Durée 1 h	Session 2012	SUJET 1
Épreuve : U40 - Environnement Économique et Juridique		Coefficient 2	Feuille 6/8

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 2 (suite)

En principe, il ne peut pas les refuser, sauf s'il s'agit d'objets encombrants, dangereux ou de valeur trop importante. Les pancartes apposées par certains hôteliers, visant à dégager leur responsabilité en cas de vol des objets lorsqu'ils n'ont pas été déposés dans le coffre, n'ont aucun fondement juridique.

L'hôtelier est responsable en cas de dommage corporel. Il est tenu de tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité de ses clients. En cas d'accident lié à une faute ou une négligence de sa part vous pourrez demander une indemnité.

<http://droit-finances.commentcamarche.net/faq/sujet-1242-hotel-vos-droits-de-clients-en-cas-de-litige>

Document 3

Le comité d'entreprise

Dans les entreprises de 50 salariés et plus, l'employeur est tenu d'organiser un comité d'entreprise (CE) composé de représentants élus du personnel et éventuellement de représentants syndicaux désignés par les organisations syndicales. Ce comité intervient dans la mise en place d'œuvres sociales et culturelles dans l'entreprise. Il participe également à la gestion de son activité économique. Il dispose pour ce faire, des moyens matériels et financiers nécessaires. L'employeur (ou son représentant) assure les fonctions de président du CE.

Le comité d'entreprise comprend :

- Une délégation de salariés élus (titulaires et suppléants) pour quatre ans dont le nombre varie selon l'effectif de l'entreprise. L'effectif est calculé conformément aux dispositions prévues par le Code du travail.
- L'employeur (ou son représentant), qui assure les fonctions de président. Il peut se faire assister par deux collaborateurs au plus. Ces collaborateurs ont voix consultative : ils sont donc autorisés à participer aux débats, mais ne peuvent pas prendre part aux votes ;
- Éventuellement, un ou plusieurs représentants syndicaux ; chaque organisation syndicale ayant des élus au comité d'entreprise pouvant y nommer un représentant.

Quels sont les moyens de fonctionnement du CE ?

Deux budgets attribués par l'entreprise.

Le CE dispose de deux subventions distinctes :

- la subvention de fonctionnement, versée tous les ans, est égale à 0,2 % de la masse salariale brute ;
- la contribution aux activités sociales et culturelles.

Aucun taux n'est imposé par le Code du travail.

Examen : Brevet professionnel Gouvernante	Durée 1 h	Session 2012	SUJET 1
Épreuve : U40 - Environnement Économique et Juridique		Coefficient 2	Feuille 7/8

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 3 (suite)

Toutefois, les sommes attribuées au CE ne peuvent pas être inférieures au montant le plus élevé des dépenses sociales réalisées par l'entreprise au cours des trois années précédant la prise en charge des œuvres sociales par le comité d'entreprise. Une fois fixé, le budget ne peut plus être révisé à la baisse par l'employeur.

Un crédit d'heures et la liberté de déplacement

Les membres élus titulaires, les délégués syndicaux et, dans certains cas, les représentants syndicaux au Comité d'Entreprise dispose d'un crédit d'heures encore appelé « heures de délégation ». Il s'agit de leur laisser du temps pour accomplir leurs missions. La durée du crédit d'heures varie selon l'effectif de l'entreprise et l'institution concernée. Ce temps est considéré comme temps de travail.

Les membres du CE peuvent utiliser leur crédit d'heures pour se déplacer hors de l'entreprise, dans l'intérêt de leur mandat, organiser des réunions avec les salariés ou encore prendre contact avec ceux-ci sur leur lieu de travail.

Un local aménagé

L'employeur met à la disposition du CE un local aménagé et le matériel nécessaire à son fonctionnement (téléphone, mobilier, photocopie...) comprenant au moins une armoire fermant à clé.

Du personnel

Le comité d'entreprise peut être employeur. Il peut donc recruter le personnel nécessaire à son fonctionnement.

<http://www.travail-solidarite.gouv.fr/informations-pratiques/fiches-pratiques/representants-du-personnel/comite-entreprise.html>

Examen : Brevet professionnel Gouvernante	Durée 1 h	Session 2012	SUJET 1
Épreuve : U40 - Environnement Économique et Juridique		Coefficient 2	Feuille 8/8