

Vous venez d'être embauché(e) comme assistant(e) gouvernant(e) dans l'hôtel le RÊVE BLEU qui emploie 18 personnes.

Afin de tester vos connaissances, M. Lavenir vous demande d'étudier 2 dossiers.

PREMIER DOSSIER : CONTRAT DE TRAVAIL

Première partie

Mme Dauville a démissionné de son poste de femme de chambre après 3 ans d'ancienneté, elle termine son contrat de travail à la fin du mois. Votre établissement envisage son remplacement.

A partir de vos connaissances et du document n°1, répondez aux questions suivantes :

1.1. Citez et précisez le rôle des documents à préparer pour le départ de Mme Dauville :

1.2. Nommez les indemnités ou frais accessoires venant s'ajouter à sa paie habituelle :

1.3. Retrouvez les principaux types de contrats de travail envisageables pour son remplacement :

1.4. Précisez si un CNE est applicable dans votre entreprise, justifiez votre réponse :

1.5. Citez la particularité de ce contrat :

Examens - Enseignement technique			
Examen : Brevet professionnel Gouvernante	Durée : 1 h	Session 2007	SUJET
Epreuve : E4 – Environnement économique		Coefficient 2	Feuille 1/5

1.6. Relevez les réclamations déposées par les salariés licenciés :

Deuxième partie

Une autre femme de chambre est en arrêt maladie pendant 14 jours, votre entreprise décide d'embaucher une personne sous contrat à durée déterminée. Son salaire horaire brut est de 8.30 €, la valeur du repas est de 3.17 €. L'entreprise fournit le repas de midi. La durée de travail est de 39 hebdomadaires sur 5 jours.

1.7. Énumérez les motifs justifiant la création de ce type de contrat :

1.8. Donnez la durée maximale d'un tel contrat et précisez s'il est possible de le renouveler :

1.9. Calculez le montant de son salaire de base brut, puis le montant des avantages en nature pour ce contrat en détaillant vos calculs :

Examens - Enseignement technique			
Examen : Brevet professionnel Gouvernante	Durée : 1 h	Session 2007	SUJET
Epreuve : E4 – Environnement économique		Coefficient 2	Feuille 2/5

DEUXIÈME DOSSIER : LA RESPONSABILITÉ DE L'HÔTELIER

En vous aidant du document n°2 et en faisant appel à vos connaissances, vous devez analyser chaque situation et compléter le tableau en justifiant votre réponse et en précisant l'étendue de la responsabilité.

Le prix des chambres est de 95 €.

Situation	Responsabilité de l'hôtelier : Oui ou non	Justification
Un serveur bouscule un client qui tombe et se blesse.		
Une cliente réclame l'indemnisation de sa robe tachée par le crayon d'un enfant jouant à la table voisine.		
Une cliente ne retrouve pas le manteau qu'elle a déposé au vestiaire gardé, valeur 12000 €.		
Un client se fait voler son matériel audio visuel d'une valeur de 15800 € dans sa chambre fermée à clé, pendant qu'il déjeunait.		
La voiture d'un client est fracturée sur le parking de l'hôtel, les effets volés sont estimés à 5000 €.		
La responsable de l'accueil reçoit une enveloppe contenant 10000 € qu'elle doit déposer dans le coffre de l'hôtel, un cambrioleur l'agresse et vole l'argent.		

Document 1

PRUD'HOMMES

Cinq ruptures de CNE jugées abusives à Lunéville

Le conseil des prud'hommes de Lunéville (Meurthe et Moselle) a jugé abusive la rupture de cinq contrats nouvelles embauches (CNE) par le gérant de la SARL IBEX, un bazar de la région. Certains salariés avaient été licenciés peu après avoir demandé des indemnités pour avoir effectué plus de 75 heures de travail en une semaine ou après avoir posé un arrêt maladie. Les cinq plaignants, défendus par la CFDT, se sont vus attribuer un total de 36000 euros au titre d'indemnités et de dommages et intérêts. Applicable depuis août 2005 dans les entreprises de 20 salariés et moins, le CNE prévoit la possibilité d'une rupture du contrat par l'employeur sans justification pendant les deux premières années.

LE PROGRES

Mardi 21 novembre 2006

Examens - Enseignement technique			
Examen : Brevet professionnel Gouvernante	Durée : 1 h	Session 2007	SUJET
Epreuve : E4 – Environnement économique		Coefficient 2	Feuille 4/5

Document 2

La responsabilité présumée de l'hôtelier

Elle est spécialement prévue par les articles 1952, 1953, 1954 du Code Civil : le principe est que l'hôtelier doit prouver qu'il n'est pas responsable. Le fait d'afficher une clause de non responsabilité est sans valeur.

1. Vol des objets de la clientèle dans la chambre (ou toute partie de l'hôtel en dehors de la réception ou du parking).

a. La responsabilité de l'hôtelier est retenue à concurrence de 100 fois le prix de la chambre

Il suffit que le client se fasse voler ses affaires pour que l'hôtelier voie sa responsabilité engagée. Cette responsabilité est automatique même en l'absence de toute faute de l'hôtelier. C'est pour cette raison qu'elle est limitée.

b. La responsabilité de l'hôtelier est illimitée

Si le client peut démontrer la faute de l'établissement (par exemple, que la clé a été volée à la réception ou que la femme de ménage a laissé la chambre ouverte sans surveillance).

c. L'hôtelier n'est pas responsable

- En cas de faute du client. L'hôtelier peut s'exonérer de toute responsabilité s'il démontre la faute du client (Par exemple, le client qui oublie de fermer sa porte ou sa fenêtre). Mais ne constitue pas une faute du client, le fait qu'il ait refusé d'utiliser le coffre de la chambre ou de la réception.

- En cas de force majeure. Mais un vol commis avec agression n'est pas un cas de force majeure.

2. Vol des objets des clients sur les parkings

La responsabilité de l'hôtelier peut être engagée pour tous les véhicules (et les affaires de ses clients) qui sont stationnés sur un parking mis à la disposition de la clientèle, peu importe que l'hôtelier en soit propriétaire ou non.

a. La responsabilité est retenue à concurrence de 50 fois le prix de la chambre

Le client n'a pas besoin de montrer la faute de l'hôtelier, le vol est une condition suffisante pour faire jouer cette responsabilité limitée.

b. La responsabilité de l'hôtelier est illimitée si le client démontre la faute de l'hôtelier

Par exemple, la porte du parking qui peut être facilement ouverte ou bien le véhicule qui a été dérobé alors que le parking était gardé.

3. Vol des effets de la clientèle déposés entre les mains de l'hôtelier ou de ses préposés

L'hôtelier est responsable de façon illimitée dans tous les cas de figure :

- même si l'hôtelier a fait l'objet d'une agression,
- même si l'hôtelier a refusé le dépôt à partir du moment où son refus n'était pas légitime. Ce refus ne peut être justifié que si l'objet à déposer est un animal vivant, un objet trop encombrant ou d'une valeur excessive par rapport au standing de l'établissement.

L'Hôtellerie n°2662

Examens - Enseignement technique			
Examen : Brevet professionnel Gouvernante	Durée : 1 h	Session 2007	SUJET
Epreuve : E4 – Environnement économique		Coefficient 2	Feuille 5/5