

SUJET TECHNIQUE

FICHE CANDIDAT

Durée : 2 heures (dont 1 heure de préparation)

Sujet : L'adhésion au label « clef verte »

Vous venez d'être recruté(e) en qualité de gouvernant(e) d'étage à l'hôtel Tolosa, situé à proximité de l'aéroport de Toulouse-Blagnac (document 1 – Fiche signalétique de l'hôtel).

Votre direction souhaite apporter une démarche écologique à l'établissement. Pour ce faire, il vous communique, par courriel, le document 2 qui présente la démarche de labellisation « clef verte ». Il souhaite que chaque service de l'hôtel participe à ce projet.

TRAVAIL À RÉALISER

Votre direction souhaite sensibiliser la clientèle et le personnel dans cette démarche. Elle vous demande d'identifier les différentes actions et changements possibles au sein du service des étages ainsi que les actions possibles par les clients.

1. Présenter vos travaux sous la forme d'un tableau réalisé à l'aide de l'outil informatique. Ce tableau pourra être complété de tous les documents qui vous semblent utiles.
2. Établir un document permettant le suivi et le contrôle du respect des actions proposées au sein de l'équipe des étages.
3. Exposer le résultat de votre réflexion à votre direction.

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h 00	Session 2024	SUJET
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER TECHNIQUE		Coefficient : 6	Page 1 / 3

DOCUMENT 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'HÔTEL

HÔTEL TOLOSA **** Avenue Georges Brassens – 31700 Blagnac Téléphone : 05 61 XX XX XX / Télécopie : 05 61 XX XX XX Adresse électronique : tolosa@hotel.fr Site : www.hoteltolosa.com	
Chambres – Catégorie 4*	40 chambres standards 40 chambres supérieures 3 suites
Tarifs des chambres	Chambre standard : 120 € à 170 € TTC la nuit Chambre supérieure : 150 € à 200 € TTC la nuit Suite : 250 € à 320 € TTC la nuit
Segmentation	Affaires : 75 % Loisirs : 25 %
Taux d'occupation moyen	85 % à l'année
Restauration	Minibar en chambre - Room service 24/24 - Restaurant bistrannique (80 couverts) – Buffet petit déjeuner
Informations diverses	2 salles de séminaires 1 piscine extérieure Wifi gratuit Parking sécurisé : 15 € par jour Navette gratuite sur réservation (trajet hôtel/aéroport uniquement)

TTC : toutes taxes comprises

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h 00	Session 2024	SUJET
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER TECHNIQUE		Coefficient : 6	Page 2 / 3

DOCUMENT 2 : LABEL CLEF VERTE

UN LABEL ENVIRONNEMENTAL INTERNATIONAL

Chaque année en France des millions de vacanciers ou professionnels en déplacement séjournent dans des hébergements touristiques et se rendent au restaurant. Aujourd'hui ils peuvent choisir de réduire leur impact environnemental et affirmer leur responsabilité sociale en choisissant un établissement labellisé Clef Verte en France ou Green Key dans 60 autres pays.

Présent sur les cinq continents, l'écotourisme Clef Verte / Green Key est le premier label de tourisme durable international pour les hébergements touristiques et les restaurants.

LE 1^{ER} ÉCOLABEL POUR LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES ET LES RESTAURANTS

Hôtels, campings, gîtes, meublés de tourisme, chambres d'hôtes, résidences de tourisme, villages et centres de vacances, auberges de jeunesse, restaurants, s'engagent dans une démarche environnementale performante avec pour objectif d'évoluer en permanence vers les meilleures pratiques recommandées par l'écotourisme Clef Verte [...].

EN ROUTE VERS LE TOURISME DURABLE !

Mise en œuvre d'une politique environnementale et d'une démarche socialement responsable, gestion intelligente des déchets (réduction à la source, collecte et recyclage), maîtrise des consommations d'énergie et d'eau, achats responsables (en particulier pour l'alimentation et l'entretien), sensibilisation active de la clientèle : ce sont autant de critères du label Clef Verte qui sont pris en compte par les établissements labellisés. Le processus de labellisation prévoit des audits réguliers et la collecte de preuve pour attester du sérieux de la démarche des établissements.

L'équipe Clef Verte est présente toute l'année auprès des acteurs de l'industrie touristique pour les accompagner, échanger des bonnes pratiques et les conseiller, afin de permettre le développement en France d'un tourisme durable, écologiquement vertueux et socialement responsable.

<https://www.laclefverte.org/le-label/pr%C3%A9sentation/>

Source consultée le 21 décembre 2023

Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 4 h 00	Session 2024	SUJET
Épreuve : E1 - ÉPREUVE PRATIQUE ET PROFESSIONNELLE - ATELIER TECHNIQUE		Coefficient : 6	Page 3 / 3