



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Lille pour la  
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

Remplissez  
très lisiblement  
le talon ci-dessous.

NOM: \_\_\_\_\_  
Prénoms: \_\_\_\_\_

N° D'INSCRIPTION  
OU DE TABLE

CENTRE D'EXAMEN: \_\_\_\_\_

Berger-Levrault, (0402)

**BREVET PROFESSIONNEL  
GOUVERNANTE**

**SESSION 2005**

**EPREUVE E4 U40  
ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET JURIDIQUE**

**Durée 1 heure - Coefficient : 2**

Vous travaillez en tant que gouvernante stagiaire dans l'hôtel **Le Prestige\*\*\*** - 15, Grande Rue - 21000 Dijon. Vous êtes responsable de l'équipe de femmes de chambre. Votre établissement fait partie de la chaîne " Logis de France " et accueille une clientèle aisée pour des week-ends et des séjours gastronomiques. Vous êtes chargé(e) de traiter les 3 dossiers suivants :

**Premier dossier : LE LICENCIEMENT**

Un différend vous oppose à l'une des femmes de chambre, Melle Sophie LAMY. En effet, celle-ci arrive très souvent en retard au travail. Elle invoque des problèmes de transport pour rejoindre son lieu de travail depuis l'agglomération la plus proche, où elle habite.

Vous ne remettez pas en cause sa bonne foi, mais ses retards répétés désorganisent les services imposés aux femmes de chambre et gênent la bonne marche du service étage que vous dirigez.

Vous envisagez donc de vous séparer de cette salariée par un licenciement.

A l'aide de vos connaissances et du document 1, répondez aux questions suivantes :

1. Pouvez-vous licencier cette salariée ? Si oui, quelle serait la nature du licenciement. Justifiez votre réponse :

2. Décrivez les étapes de la procédure de licenciement :

3. Sachant que Melle LAMY travaille depuis plus de deux ans de manière ininterrompue dans l'entreprise, quelles sont les indemnités auxquelles peut prétendre cette employée à la date de son licenciement ?

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE			
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 1 h	Session 2005	SUJET
Epreuve : E4 - ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET JURIDIQUE		Coef : 2	Feuille 1/6

4. L'intégralité des sommes qui lui sont dues (salaires, heures supplémentaires, indemnités) représentent un montant de 950 €.

Complétez le reçu pour solde de tout compte en date du 31 août 2005 :

**REÇU POUR SOLDE DE TOUT COMPTE**

Je soussigné (Nom / Prénom) .....

employé(e) en tant que .....

à la société .....

reconnais avoir reçu de Monsieur LEGAL, Directeur

mon certificat de travail et la somme de (en chiffres et en lettres) .....

.....

en paiement des salaires, accessoires de salaires et de toutes indemnités qui m'étaient dus au titre de l'exécution et de la cessation de mon contrat de travail.

Le présent reçu a été établi en deux exemplaires remis respectivement à l'employeur et à l'employé(e).

Fait à ....., le .....

Signature  
(précédée de la mention " reçu pour solde de tout compte ")

5. Quels sont les autres documents qui doivent être remis au salarié licencié ?

Empty box for answer to question 5.

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE			
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 1 h	Session 2005	SUJET
Epreuve : E4 - ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET JURIDIQUE		Cœf : 2	Feuille 2/6

**Deuxième dossier : LA RESPONSABILITÉ DE L'HÔTELIER**

Des vols ont été commis dans votre établissement.

L'entreprise hôtelière est-elle responsable ? Répondre par oui ou par non.

Quelle est l'étendue de sa responsabilité dans les cas suivants ?

A l'aide de vos connaissances et du document 2, complétez le tableau ci-dessous :

Situations	La responsabilité de l'hôtelier est-elle engagée ?	Justification et étendue de la responsabilité
Durant son absence, un client se fait dérober des effets personnels dans sa chambre alors que celle-ci était fermée à clé.		
Une cliente confie son manteau au vestiaire du restaurant contre remise d'un ticket vestiaire. Lorsque la client quitte le restaurant, le manteau a disparu.		
Un vol a été commis dans la chambre d'un client, située au rez-de-chaussée, alors qu'il s'était absenté en laissant la fenêtre ouverte.		
La voiture d'un client est fracturée sur le parking gardé de l'hôtel, l'ordinateur portable qui se trouvait dans le coffre a disparu.		
Le directeur de l'hôtel reçoit d'un client une enveloppe contenant une importante somme d'argent pour qu'elle soit déposée dans le coffre de l'hôtel. Au moment de restituer l'enveloppe, celle-ci a disparu.		

Troisième dossier : LES CHÂÎNES HÔTELIÈRES

A partir de vos connaissances et du document 3, répondez aux questions suivantes :

1. A quel type de chaîne appartient « Logis de France » ?

2. Présentez deux avantages de l'adhésion à la chaîne « Logis de France » :

3. D'après le texte, quelles sont les cinq raisons qui peuvent expliquer le succès de la chaîne « Logis de France » ?

## Document 1

**Il faut 2 ans d'ancienneté pour avoir droit à une indemnité de licenciement**

**Je suis victime d'un licenciement. Mon préavis a démarré le 8 septembre 2003. J'ai un poste de sous-chef de cuisine en CDI depuis le 1er décembre 2002. Je voudrais savoir si j'ai droit à une indemnité de licenciement. Quels sont mes droits ? (J.M. de Bobigny)**

En cas de licenciement, les salariés ont en principe droit à un préavis de licenciement, à une indemnité compensatrice de congés payés et à une indemnité de licenciement.

Sachez que la durée de votre délai de préavis est fonction de votre ancienneté auprès de votre employeur et de votre classification professionnelle, selon l'article 30.2 de la Convention collective nationale des CHR\* du 30 avril 1997. Vous concernant, vous avez entre 6 mois et 2 ans d'ancienneté, et vous êtes soit employé, soit agent de maîtrise. Dans les deux cas, la durée de votre délai de préavis est de 1

mois. Donc, son terme est a priori le 8 octobre 2003.

En ce qui concerne le solde de vos congés payés, vous percevrez une indemnité compensatrice de congés payés correspondante aux jours de congé non pris.

Enfin, vous ne bénéficierez pas de l'indemnité de licenciement. En effet, vous ne justifiez pas d'une ancienneté de 2 ans ininterrompue au service du même employeur. Cette condition de durée est exigée à l'article 32 de la convention collective.

Extrait de *L'Hôtellerie*

\* CHR : Cafés, Hôtels et Restaurants

## Document 2

### **Les objets et valeurs confiés à la réception**

La responsabilité de l'hôtelier est plafonnée à cent fois le prix de la chambre pour les vols d'effets et valeurs laissés par les clients dans la chambre (article 1953 du code civil). Ce plafond est ramené à cinquante fois le prix de la chambre pour les vols commis au préjudice de la clientèle dans le parking de l'hôtel (article 1954 du code civil). En revanche, les objets et valeur remis entre les mains de l'hôtelier doivent être remboursés sans limites en cas de vol ou de disparition.

Il s'agit principalement de ce qui est déposé au coffre de l'établissement ou entre les mains du réceptionniste. Si le coffre ne comporte pas de compartiments avec une clé distincte, ou s'il n'y a pas de clé, le réceptionniste met généralement les bijoux ou valeurs confiés dans une enveloppe. Il est alors prudent de la cacheter et de faire signer le client sur l'adhésif afin d'éviter les contestations sur le contenu de cette enveloppe.

S'il est difficile de contester devant un tribunal l'existence de ce qui a été confié et dérobé, il est en revanche possible d'être rigoureux sur les justificatifs de valeurs à indemniser, d'autant plus que l'hôtelier n'avait pas en principe la possibilité légale de refuser le dépôt. Ce travail de vérification sera dans la pratique effectué par l'assureur garantissant la responsabilité civile de l'établissement. Celui-ci exige que le client ait préalablement déposé plainte. L'hôtelier doit donc vérifier que la garantie s'exerce pour un montant suffisant en rapport avec le standing de son hôtel.

Extrait de *L'Hôtellerie*

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE			
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 1 h	Session 2005	SUJET
Epreuve : E4 - ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET JURIDIQUE		Coef : 2	Feuille 5/6

## Document 3

### LOGIS DE FRANCE

Depuis la mise en place de la dernière grille de classement, la première chaîne volontaire française (3 322 maisons) a vu sa prestation hôtelière monter en qualité. La moyenne de chambres par hôtel a d'ailleurs progressé atteignant 19 chambres en 2004 au lieu de 17 en 2001, de quoi fidéliser une clientèle touristique et d'affaires [...].

Avec l'instauration d'une nouvelle grille de classement en 2000 et l'accélération des contrôles qualité réalisés par des organismes extérieurs, le parc d'hôtels s'est effectivement sensiblement modifié. "Nous récoltons enfin ce que nous avons semé", souligne la présidente de la FNLF, le sourire aux lèvres [...]

#### **Un taux d'occupation stable en 2003**

En clair, les Logis de France ont modernisé leur prestation hôtelière au cours des dernières années. Sur 1 825 adhérents ayant investi en 2002-2003, 54,32 % d'entre eux l'ont d'ailleurs fait dans la partie hébergement. Autre signe de ce renouveau, le taux d'occupation de la chaîne est quasi-

équivalent en 2003 à celui de l'exercice précédent : 56,92 % au lieu de 57,23 %. Mieux encore ! La plupart des membres de la chaîne paraît avoir désormais saisi pleinement les enjeux économiques liés à l'utilisation des techniques marketing.

Preuve en est le nombre croissant de maisons décidant de thématiser leur offre. Aujourd'hui, le réseau compte ainsi 1 455 Logis thématiques contre 1 075 en 2000, dont 342 Logis Vélo, 298 Logis Randonnée pédestre, 202 Logis Neige, 167 Logis de Caractère [...]

D'après *L'Hôtellerie* N° 2859 du 12 février 2004

EXAMENS - ENSEIGNEMENT TECHNIQUE			
Examen : BREVET PROFESSIONNEL GOUVERNANTE	Durée : 1 h	Session 2005	SUJET
Epreuve : E4 - ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET JURIDIQUE		Coef : 2	Feuille 6/6