

Epreuve 1, Point d'appréciation 1.1: Etude de cas dirigée

Candidat no :2021-01

Durée de l'épreuve : 120 min

Indications :

- Vérifiez l'intégralité des données du problème.
- Notez vos réponses au recto des feuilles de solution uniquement.
- Numérotez vos réponses selon les données du problème.
- **Écrivez lisiblement** ! Seul ce que les experts peuvent lire est évalué.
- Si nécessaire, utilisez une feuille officielle supplémentaire pour vos solutions et notez votre numéro de candidat sur celle-ci.

Epreuve 1, Point d'appréciation 1.1 : Etude de cas dirigée

No 5

Ressources autorisées : aucune

Situation de départ

Cas Hôtel Relax SA

La construction et l'ouverture de l'Hôtel Relax SA sont récents et l'ensemble du personnel a été engagé pendant ces six derniers mois. Il s'agit d'un hôtel 4 étoiles qui propose 50 chambres de luxe réparties sur 5 étages, ainsi qu'un espace Wellness avec une piscine intérieure et extérieure, un sauna et un fitness. L'espace Wellness est situé dans un bâtiment annexe, les deux bâtiments sont reliés par des passages couverts.

L'hôtel possède son propre restaurant et un bar, uniquement ouverts à la clientèle de l'hôtel. Le restaurant et le bar se trouvent au rez-de-chaussée et sont reliés à l'espace Wellness via un jardin équipé de places assises (en partie avec service). La piscine extérieure fait partie de cet ensemble.

Vous êtes nouveau(elle) dans l'entreprise et travaillez au service technique, une de vos tâches est la sécurité au travail et protection de la santé (STPS). L'hôtel a ouvert il y a quatre mois et actuellement, toutes ses infrastructures fonctionnent.

Lors de votre mise au courant la directrice vous a dit que la STPS était importante à ses yeux, car l'entreprise ne voulait pas que son image soit ternie. Votre chef, responsable du service technique vous a demandé de ne pas « exagérer » et de prendre uniquement « les mesures exigées par la loi ».

L'Hôtel Relax SA se compose des secteurs suivants :

A. Réception/ administration/ direction

La direction est composée de 2 personnes et d'une assistante. 15 collaborateurs travaillent à la réception et l'administration.

B. Restaurant/ cuisine/ bar

Le restaurant de l'hôtel propose trois repas par jour et un service en chambres 24h/24. Le restaurant est ouvert de 6h00 à 21h00. Le bar reste ouvert jusqu'à 24h00. 10 personnes travaillent dans ce secteur, y compris le personnel de cuisine et du service ainsi que 4 apprenant(e)s.

C. Nettoyage des chambres/ lessive

10 collaboratrices travaillent dans ce service, environ la moitié d'entre elles à la buanderie. Tous les étages sont accessibles en ascenseurs. Un ascenseur dessert tous les étages avec des chambres depuis la réception et est prévu uniquement pour les hôtes et le personnel de la réception. Un deuxième ascenseur dessert l'arrière des étages avec des chambres depuis la buanderie (au sous-sol). Ce dernier est surtout prévu pour le personnel. Les hôtes utilisent cet ascenseur pour se rendre dans l'espace Wellness au sous-sol.

D. Service technique

Le service technique est responsable de la maintenance de l'ensemble du complexe, ainsi que de la sécurité et des urgences techniques. 3 collaborateur(trice)s travaillent dans ce secteur. Une personne est responsable de l'espace bain et Wellness et une autre du bâtiment de l'hôtel. Vous êtes la troisième personne du service technique. Outre votre rôle de chargé(e) STPS, vous remplacez ces deux collègues fixes pendant leurs vacances.

E. Animation/ surveillance des piscines

3 collaborateur(trice)s s'occupent des hôtes dans ce secteur. Ces collaborateur(trice)s ont également la fonction de secouristes en cas d'accident, sont responsables de la propreté et l'ordre de l'espace Wellness, servent des boissons et des snacks aux client(e)s et sont responsables de la distribution des linges de bain et peignoirs.

Epreuve 1, Point d'appréciation 1.1 : Etude de cas dirigée

Problème 1

Ressources autorisées : aucune

Données du problème 1

Données du problème 1a) (nombre de points maximum : 2)

Vous avez l'intention d'élaborer un système de sécurité dans l'entreprise.

Le directeur vous demande de justifier pour quelles raisons l'Hôtel Relax SA nécessite un système de sécurité. Donnez au moins 2 arguments en faveur de l'élaboration d'un tel système :

Réponses problème 1a)

Données du problème 1b) (nombre de points maximum : 1)

Quelles investigations menez-vous avant de commencer la planification proprement dite du système de sécurité ?

Réponses problème 1b)

Données du problème 1c) (nombre de points maximum : 3)

Nommez au moins 6 éléments du système de sécurité.

Réponses problème 1c)

Données du problème 1d) (nombre de points maximum : 3)

Quels sont à votre avis les défis de l'élaboration d'un système de sécurité ? Nommez les trois défis les plus pertinents.

Réponses problème 1d)

Données du problème 1e) (nombre de points maximum : 3)

Vous avez l'intention de former une équipe de projet d'env. 5 à 7 personnes. De quelles personnes voulez-vous tenir compte dans le groupe ? Justifiez votre choix.

Réponses problème 1e)

Epreuve 1, Point d'appréciation 1.1 : Etude de cas dirigée

Problème 2

Ressources autorisées : aucune

Données du problème 2

Situation de départ :

La direction vous demande d'élaborer une détermination des risques pour l'ensemble de l'Hôtel Relax SA.

Données du problème 2a) (nombre de points maximum : 3)

Etablissez un plan de projet pour la détermination des risques et la planification des mesures.

Réponses problème 2a)

Données du problème 2b) (nombre de points maximum : 3)

Quelles possibles mises en danger et aspects problématiques de la protection de la santé attendez-vous, voire allez-vous continuer à examiner dans les différents secteurs ? Nommez deux des mises en dangers les plus pertinentes par secteur.

Réponses problème 2b)

Epreuve 1, Point d'appréciation 1.1 : Etude de cas dirigée

Problème 3

Ressources autorisées : aucune

Données du problème 3

Situation de départ :

La direction vous a demandé d'établir un « concept de formation STPS » pour l'ensemble de l'Hôtel Relax SA.

Données du problème 3a) (nombre de points maximum : 3)

Nommez les éléments de base de votre concept de formation.

Réponses problème 3a)

Données du problème 3b) (nombre de points maximum : 3)

Quelles mesures prenez-vous pour assurer que les formations et autres mesures soient durables ?

Réponses problème 3b)

Epreuve 1, Point d'appréciation 1.1 : Etude de cas dirigée

Problème 4

Ressources autorisées : aucune

Données du problème 4

Situation de départ :

La direction vous demande d'établir un concept en cas d'urgence pour l'ensemble de l'hôtel.

Données du problème 4a) (nombre de points maximum : 3)

Nommez les éléments les plus importants de votre concept d'urgence. Au moins 3 éléments doivent être mentionnés.

Réponses problème 4a)

Données du problème 4b) (nombre de points maximum : 3)

Comment procédez-vous pour établir un concept en cas d'urgence et vous assurer qu'il va fonctionner ?

Réponses problème 4b)

Situation de départ :

Les médias ont rapporté qu'un baigneur s'est noyé dans la piscine d'un autre hôtel. La victime a semble-t-il eu une crise cardiaque dans l'eau lorsque la piscine n'était pas surveillée. La direction vous demande d'adapter les consignes de sécurité pour les baigneur(euse)s et le personnel de manière à ce qu'un tel incident ne puisse jamais se produire à l'Hôtel Relax SA.

Données du problème 4c) (nombre de points maximum : 3)

c) Quelles sont les trois instructions les plus importantes à donner au personnel des bains ?

Réponses problème 4c)

Données du problème 4d) (nombre de points maximum : 3)

Nommez au moins 3 points dont l'espace bains doit disposer pour assurer le concept en cas d'urgence.

Réponses problème 4d)