

# **Baccalauréat Général**

## **Sciences de Gestion**

### **Organisation et Gestion des Ressources Humaines**

**SESSION 2025**

## **Épreuve de Spécialité**

### **Partie écrite**

**Durée : 4 heures**

**Coefficient : 7**

*L'usage d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire, est autorisé.*

Ce dossier comporte 17 pages (annexes comprises)

# DJIBOUTI AYL A GRAND HÔTEL



Situé à Djibouti, le Djibouti Ayla Grand Hôtel est construit sur un laps de six années, il requiert un financement supérieur à plus 200 millions de dollars. Il est la propriété de l'opérateur privé émirati, Cheick Nahel, ami de Djibouti et auteur de plusieurs investissements dont, l'hôtel Kempinski, le Bawadi

Mall.

Djibouti Ayla Grand Hotel a une capacité d'accueil de 2000 pièces, l'hôtel est inauguré en 2020 et emploie 600 employés djiboutiens.

Établissement moderne, il est connecté à un internet haut débit et fournit ainsi à ses clients et usagers la possibilité de travailler en permanence. Ses salles de réunion et de banquet sont conçues de façon qu'il puisse également abriter des conférences internationales ainsi que d'illustres évènements.

La réalisation de ce nouvel Hôtel participe indubitablement à l'accroissement de l'offre touristique de notre pays, un secteur à haute potentialité à Djibouti, connu pour ses niches et dispositions exceptionnelles.

## **LES DOSSIERS SUIVANTS SONT À TRAITER**

DOSSIER 1 : COMMUNICATION ET CONDITIONS DE TRAVAIL DANS L'HÔTEL

DOSSIER 2 : GESTION DU PERSONNEL DE L'HÔTEL

DOSSIER 3 : PLATEFORME COLLABORATIVE DE L'HÔTEL

DOSSIER 4 : ACCIDENTS DE TRAVAIL DANS L'HÔTEL

## **LES ANNEXES À EXPLOITER**

Annexe 1 : Un extrait de la réunion dans la salle de conférence

Annexe 2 : Les enjeux de la gestion des absences

Annexe 3 : Les outils de la gestion des absences dans l'hôtel

Annexe 4 : Les enjeux de la gestion du dossier du personnel

Annexe 5 : La plateforme de travail collaboratif

Annexe 6 : Les menaces de la plateforme collaborative

Annexe 7 : La protection des données de la plateforme collaborative

Annexe 8 : Le compte rendu d'un accident de travail chez **AYLA DJIBOUTI GRAND HÔTEL**

Annexe 9 : Les principaux risques professionnels et leurs conséquences

Annexe 10 : La prévention du risque professionnel dans l'hôtel

## **ANNEXE À RENDRE AVEC LA COPIE**

Annexe 11 : Un extrait du bilan social de l'hôtel 2024

## **DOSSIER 1 : COMMUNICATION ET CONDITIONS DE TRAVAIL DANS L'HÔTEL**

**(35 POINTS)**

Suite aux multiples plaintes des agents de sécurité de l'hôtel, le directeur administratif de l'hôtel AHMED YOUSOUF décide d'organiser une réunion afin d'écouter leurs doléances.

Il est rappelé que le métier d'agent de sécurité comprend des rythmes de travail (travail de nuit) qui sont susceptibles de laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur la santé.

### **Travail à faire :**

#### **À l'aide de vos connaissances et de l'annexe 1 :**

- 1.1 Analyser la situation de communication (type, acteurs, canal, objectif et enjeux) présentée en annexe 1 (12 points)**
- 1.2 Rappeler les différents types de réunion puis, préciser de quel type de réunion s'agit-il? (8 points)**
- 1.3 Rappeler les différents types d'arguments puis, identifier l'argument utilisé par Monsieur AHMED durant la réunion. (8 points)**
- 1.4 Expliquer comment la décision d'amélioration des conditions de travail des agents de sécurité a été prise? (7 points)**

## **DOSSIER 2 : GESTION DU PERSONNEL DE L'HÔTEL (40 POINTS)**

Pour la responsable des ressources humaines Mme SAFIA SOUGOUEH, la gestion du dossier du personnel est cruciale.

Ainsi, elle est convaincue que la gestion du personnel de l'Hôtel facilitera la gestion administrative et la mise à jour des événements marquants de la vie des salariés (absences, congés, promotion).

### **Travail à faire :**

**À l'aide de vos connaissances et des annexes 2, 3 et 4 :**

**2.1 Définir les termes suivants : « dossier du personnel » et « absence ». (10 points)**

**2.2 Indiquer les informations qui doivent figurer dans le dossier du personnel. (8 points)**

**2.3 Rappeler les différents types d'absences et expliquer comment les absences imprévues des employés affectent la productivité de l'entreprise. (10 points)**

**2.4 Identifier les principales causes d'un taux d'absentéisme élevé pour l'hôtel. (6 points)**

**2.5 Citer les outils qui peuvent faciliter une gestion efficace des absences au sein de l'hôtel. (6 points)**

## **DOSSIER 3 : PLATEFORME COLLABORATIVE DE L'HÔTEL (35 points)**

Afin d'améliorer les échanges d'information entre les agents de sécurité, le directeur administratif M. AHMED YOUSOUF décide de mettre en place une plateforme collaborative :

En effet, dans cette nouvelle démarche le directeur souhaite rendre fluide la communication entre les personnels de l'hôtel.

### **Travail à faire :**

**À l'aide de vos connaissances et des annexes 5 ,6 et 7 :**

**3.1 Définir ce qu'est "une plateforme collaborative"? (7 points)**

**3.2 Citer les principaux outils du travail collaboratif. (8 points)**

**3.3 Distinguer le mode de coopération synchrone et asynchrone? (8 points)**

**3.4 Indiquer les risques auxquels sont exposées les plateformes collaboratives? (5 points)**

**3.5 Recenser les différentes solutions de protection pour les plateformes collaboratives. (7 points)**

## DOSSIER 4 : ACCIDENTS DE TRAVAIL DANS L'HÔTEL

(30 POINTS)

Le climat social de l'entreprise s'est dégradé. Le directeur Administratif de l'hôtel, M. AHMED YOUSOUF, décide de réaliser un état des lieux de la situation sociale.

Pour cela, il prend appui sur les données sociales de l'entreprise et consulte les salariés. Son objectif est d'identifier les actions à mettre en œuvre visant à rassurer le personnel, à améliorer la qualité de vie au travail et à restaurer la motivation des équipes.

### Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des annexes 8 ,9 ,10 et 11:

- 4.1 Reconstituer le calcul des taux d'absentéisme et de rotation en 2024. Commenter les résultats (**annexe 11 à rendre avec la copie**). (15 points)
- 4.2 Identifier les risques professionnels de l'hôtel. (4 points)
- 4.3 Déterminer les conséquences des accidents de travail tant pour les salariés et pour l'hôtel. (6 points)
- 4.4 Proposer des solutions afin de réguler le bien-être et la santé des travailleurs. (5 points)

## ANNEXE 1

### EXTRAIT DE LA RÉUNION DANS LA SALLE DE CONFÉRENCE

- **Monsieur AHMED YOUSOUF** (Directeur d'administratif)
- **ALI MOHAMED** (Agent de sécurité) / **KARIM DOUBAD** (Agent de sécurité) / **FOUAD ABDI** (Agent de sécurité) / **FARAH AHMED** (Agent de sécurité)

L'hôtel AYLA a récemment reçu des plaintes de la part de ses agents de sécurité concernant les conditions de travail de nuit. Le directeur, Monsieur Ahmed, le directeur administratif a décidé d'organiser une réunion pour aborder ce sujet.

**Monsieur AHMED YOUSOUF** (Directeur d'administratif) : Bonjour à tous, merci d'être présents. J'ai voulu organiser cette réunion pour discuter des conditions de travail de nuit. J'ai entendu que cela devenait difficile pour certains d'entre vous, et je souhaite que nous en parlions ouvertement.

**ALI MOHAMED** (Agent de sécurité) : Merci, Monsieur Ahmed. Effectivement, le travail de nuit peut être très éprouvant. Nous avons souvent des périodes de calme, mais les moments de tension peuvent être stressants, surtout quand on est fatigué.

**Karim DOUBAD** (Agent de sécurité) : Je suis d'accord. De plus, le manque de sommeil a un impact sur notre santé et notre moral. Parfois, il est difficile de rester vigilant pendant toute la nuit.

**Fouad ABDI**(Agent de sécurité) : Et il y a aussi le fait que nous avons peu de soutien pendant les quarts de nuit. Si quelque chose se produit, nous sommes souvent seuls à gérer la situation.

**Monsieur AHMED YOUSOUF** (Directeur d'administratif) : Je comprends vos préoccupations. La sécurité de nos employés est tout aussi importante que celle de nos clients. Que diriez-vous d'explorer des solutions ensemble ?

**Farah AHMED** (Agent de sécurité) : Peut-être pourrions-nous envisager de réduire le nombre de nuits consécutives travaillées ou d'alterner les quarts avec des collègues pour avoir plus de repos ?

**ALI MOHAMED** (Agent de sécurité) : Cela pourrait vraiment aider. Une rotation des quarts de travail permettrait à chacun de mieux gérer son rythme de vie.

**Monsieur AHMED YOUSOUF** (Directeur d'administratif) : C'est une excellente suggestion. Je vais également envisager d'augmenter le nombre d'agents de sécurité présents pendant les quarts de nuit pour que vous ne soyez pas seuls. Nous pourrions aussi organiser des pauses régulières pour vous permettre de vous reposer.

**Karim** : Cela serait vraiment apprécié. Avoir un soutien supplémentaire et des pauses pourrait faire une grande différence.

**Monsieur AHMED YOUSOUF** (Directeur d'administratif) : D'accord, je vais personnellement mettre en place un plan pour cela. Mme SAFIA SOUGOULEH, notre responsable des ressources humaines, s'en chargera de la mise en œuvre de ce plan dans le plus bref délai ; car votre bien-être est l'un de nos principales priorités.

**Monsieur AHMED YOUSOUF** (Directeur d'administratif) : Merci à tous pour votre franchise et vos suggestions. Je suis convaincu qu'ensemble, nous pouvons améliorer vos conditions de travail. N'hésitez pas à venir me voir si vous avez d'autres préoccupations ou idées à partager.

**SOURCE INTERNE**

## **ANNEXE 2**

### **LES ENJEUX DE LA GESTION DES ABSENCES**

L'absentéisme au travail est décrit comme la pratique qui consiste pour un salarié de s'absenter fréquemment de son lieu de travail, souvent sans justification valable.

Lorsqu'un employé est absent, toute son équipe et l'organisation de ses tâches en sont impactées. Si les absences sont imprévues ou de longue durée, elles se ressentiront dans la productivité du département et de l'entreprise et pourront mener à des embauches temporaires coûteuses et chronophages.

Heureusement, de bons processus de gestion des congés peuvent réduire l'impact négatif des absences dans votre organisation. En comprenant les types d'absences, en faisant preuve d'organisation et en utilisant les bons outils, vous serez en mesure de faire face aux imprévus et aux absences prolongées.

La gestion des absences consiste à suivre et répertorier les absences des employés, qu'elles soient prévues ou non, et de coordonner les tâches de l'équipe et du département afin de réduire l'impact de cette situation.

Une gestion des absences efficace permet d'éviter les pertes de productivité et de temps, les confusions dans les horaires de travail et la répartition des tâches des collaborateurs de l'employé absent, et aide à éviter les conflits au sein de l'équipe. Elle contribue donc au bon fonctionnement de l'entreprise, à une organisation transparente et équitable des horaires et des projets, et à un climat de travail positif.

**<https://folksrh.com/blog/gestion-absences-employes>**

## **ANNEXE 3**

### **LES OUTILS DE LA GESTION DES ABSENCES DANS L'HÔTEL**

Évaluer l'absentéisme nécessite d'examiner les causes, les répétitions et la durée des absences sur une période donnée. À cet égard, le fichier du personnel est indispensable car il contient les informations de base qui serviront aux différents types de croisements : âge, genre, etc.

Ainsi, utiliser un système de pointage permet de suivre avec précision les heures de travail du personnel, d'éviter les vols de temps et d'enregistrer les retards et les absences des employés avec exactitude.

Les systèmes de pointage permettent aussi de conserver toute l'information liée à l'assiduité des employés afin de mieux évaluer leur performance.

L'objectif est ensuite d'élaborer un tableau de bord de suivi de l'absentéisme. Il s'agit de définir une période d'étude assez longue pour repérer une évolution ou une éventuelle progression. Dans les critères incontournables figurent : une ventilation des absences par type, par service ou fonction ainsi que leur durée.

Analyser ces chiffres peut être complexe mais les données obtenues permettent généralement de constater (ou de confirmer) le type d'absentéisme dominant contre lequel il faut lutter. Enfin cette production chiffrée est nécessaire aux discussions et prises de décision.

L'absentéisme inclut les arrêts de maladies ordinaires, de maladies professionnelles, les absences injustifiées et les accidents de travail ou durant les trajets.

Ils sont souvent caractéristique des absences liées à une qualité insuffisante des conditions de travail (au sens large) : organisation du travail, pénibilité, absence de perspectives professionnelles, mauvais climat social, conciliation difficile entre les temps professionnels et privés, etc. Il peut être aussi soudain et/ou ponctuel avec un changement d'organisation ou de direction, une difficulté financière ou économique de l'entreprise, etc. Enfin, il peut être symptomatique d'une population spécifique de l'entreprise : âgée, issue d'un service dont l'organisation est particulièrement taylorisée ou physiquement contraignante, etc. D'où le rôle indispensable des outils d'analyse.

**<https://www.eurecia.com/logiciel-conges-et-absences/dossier/comment-gerer-labsenteisme-entreprise>**

## **ANNEXE 4**

### **LES ENJEUX DE LA GESTION DU DOSSIER DU PERSONNEL**

Le dossier du personnel est un outil central de la gestion des ressources humaines et permet plus particulièrement de faire un bon suivi personnalisé de chaque membre du personnel. Il est en général conservé de manière confidentielle sous forme papier et sous forme électronique pour l'archivage.

Généralement, ce sont les services des ressources humaines qui réunissent toutes les informations contenues dans le dossier du personnel. À défaut, l'employeur peut lui-même s'en charger. Tout dépend de la taille de la structure.

Le dossier du personnel a pour but de centraliser toutes les informations personnelles et professionnelles relatives au salarié.

L'idée étant de centraliser toutes les informations personnelles et professionnelles relatives à un salarié, le dossier du personnel contient énormément de données et de documents. Il est donc préférable de le structurer en sous-dossiers afin d'y voir plus clair.

Toutes les informations pouvant faire l'objet d'une discrimination au sein de l'entreprise, ou laissant penser qu'un fichage des salariés est effectué, sont à proscrire. On ne peut donc pas y faire mention de l'origine ethnique, de l'appartenance syndicale, de la date d'arrivée sur le sol français pour les salariés étrangers, de l'orientation sexuelle, de la religion, des opinions politiques, de l'entourage familial, ou encore de remarques d'ordre personnel à propos d'un salarié.

**<https://combohr.com/fr/blog/dossiers-du-personne>**

## **ANNEXE 5**

### **LA PLATEFORME DE TRAVAIL COLLABORATIF**

La plateforme de travail collaboratif se généralise dans les organisations. Influencées par la crise sanitaire et l'obligation de télétravail, les entreprises ont massivement eu recours aux solutions numériques de collaboration dès 2020. Cette accélération se poursuit depuis tant les moeurs sur le travail à distance ont changé. Visioconférence, messagerie instantanée, gestion de projet en ligne : de nombreux outils existent aujourd'hui pour travailler à distance.

Malgré cela, la multiplication des solutions numériques peut rendre votre communication floue, non sécurisée et non centralisée.

Ces plateformes vous permettent de centraliser votre collaboration en ligne. Elles peuvent prendre différentes formes et répondre plus ou moins bien à vos besoins en sécurité, gestion de projet, maîtrise des coûts.

Les plateformes de travail collaboratif intègrent de nombreuses fonctionnalités pour permettre aux équipes d'améliorer la collaboration, la communication et la gestion de nombreux projets. On retrouve :

- Une suite bureautique intégrant des outils de traitement de texte, de coédition de documents de type Excel / Word et Powerpoint et de sauvegarde de versions en ligne.
- Un Cloud de confiance où stocker vos documents en choisissant les droits d'accès sur plusieurs niveaux.
- Un outil de gestion de projet permettant d'attribuer des tâches et de piloter le projet afin de respecter les délais et le budget.
- Un outil collaboratif de dématérialisation de processus, autrement appelé workflow, afin de schématiser et de simplifier les processus de validation.
- Un service de mail intégré.
- Intranet.
- Des outils de sondages, questionnaires et enquêtes.
- Un annuaire intégrant un trombinoscope.
- Un calendrier synchronisé et partagé.
- Une messagerie instantanée ainsi qu'un outil de visioconférence.

La plateforme de travail collaboratif tend à se généraliser dans les organisations. La tendance de fond a été accélérée par la crise sanitaire : le numérique est plus que jamais sur le devant de la scène. Le besoin de collaborer à distance est aujourd'hui indispensable pour les organisations : les collaborateurs souhaitent pouvoir organiser en un clic une visioconférence, avoir accès à votre agenda, suivre en déplacement les avancées des projets...

Au-delà d'une large adoption du numérique, c'est une évolution des modes de travail et usages qui est en train de s'opérer. Les processus de travail se voient modifiés par la généralisation du rythme de télétravail hybride par exemple. Les équipes opérationnelles cherchent en même temps à gagner en efficacité grâce aux outils collaboratifs.

Dans un souci de centralisation et de sécurité, les DSI souhaitent de plus en plus adopter des plateformes de travail collaboratif qui permettent de réunir dans un seul endroit les outils nécessaires à la collaboration.

**<https://www.interstis.fr/blog/plateforme-travail-collaboratif/>**

## **ANNEXE 6**

### **LES MENACES DE LA PLATEFORME COLLABORATIVE**

La collaboration en ligne présente de nombreux avantages , notamment la possibilité de travailler à distance et d'échanger des idées et des connaissances bien au-delà des contraintes géographiques. Cependant, elle présente également quelques inconvénients.

La collaboration en ligne est confrontée à des problèmes de cybersécurité, tels que le vol de données, les pirates informatiques, les logiciels malveillants et l'usurpation d'identité. Des invités indésirables peuvent accéder aux plateformes, espaces et outils collaboratifs et se faire passer pour un membre de l'équipe ou s'enfuir avec des informations confidentielles.

Les collaborateurs doivent établir et mettre en pratique des conseils de sécurité numérique pour se protéger, protéger leur travail et leurs collègues. Assurez-vous de suivre les directives et les meilleures pratiques de chaque outil ou plateforme collaborative et adoptez de bonnes habitudes de cybersécurité comme la création de mots de passe forts, l'utilisation de mots de passe différents pour différents comptes et l'activation de l'authentification à deux facteurs pour renforcer la sécurité.

Un autre inconvénient de la collaboration en ligne est la réduction de l'engagement et de la connexion entre les membres de l'équipe par rapport au travail et à la collaboration en personne. Les outils de gestion du travail collaboratif ne peuvent pas exactement imiter l'énergie des événements et des activités de la vie réelle. Les contacts personnels sont limités et les messages texte et électroniques peuvent manquer de nuance et de contexte, en particulier dans les questions sensibles ou confidentielles.

Les utilisateurs qui ne sont pas habitués à collaborer en ligne peuvent avoir du mal à rattraper leur retard et à se familiariser avec le travail efficace au sein d'une équipe collaborative numérique. Certains types de logiciels ont également de longues courbes d'apprentissage, ce qui rend difficile pour les nouveaux membres de l'équipe de suivre leur processus et de contribuer pleinement à des projets de travail.

La collaboration en ligne dépend fortement de la disponibilité d'Internet et d'appareils intelligents et connectés. Sans eux, les collaborateurs peuvent perdre la synchronisation et le suivi de leurs projets en cours.

Il y a parfois trop de leaders et pas assez de suiveurs dans les groupes et réunions collaboratives en ligne. Cela peut conduire à beaucoup de discussions, de réunions et d'échanges sans que le travail à accomplir soit réellement réalisé.

Lorsque vous travaillez en ligne, il peut être tentant d'augmenter le nombre de personnes avec lesquelles vous collaborez sans évaluer correctement si vous en avez besoin et si vous disposez des ressources nécessaires pour soutenir leur contribution. Cela peut conduire à un environnement de travail chaotique, diluant la concentration des membres de l'équipe et ralentissant le processus de collaboration. Avant d'inviter des équipes et des collaborateurs externes dans votre espace de travail collaboratif, évaluez les besoins et le budget de votre projet et assurez-vous que chaque collaborateur a des besoins, des objectifs et des compétences alignées.

**<https://www.wrike.com/collaborative-work-guide/faq/what-are-the-disadvantages-of-collaboration/>**

## **ANNEXE 7**

### **LA PROTECTION DES DONNES DE LA PLATEFORME COLLABORATIVE**

Aujourd'hui, de nombreuses entreprises adoptent un mode de travail qui s'appuie sur l'utilisation d'outils technologiques collaboratifs. Ces derniers facilitent les échanges entre les équipes et optimisent leurs performances. D'un autre côté, cette méthode de travail augmente considérablement le risque de fuite de données et d'erreurs humaines en raison du nombre parfois élevé d'intervenants. En 2019, plus de 59 000 atteintes à la protection des données ont été signalées au sein de l'Union européenne, dont 1300 en France, selon un rapport de DLA Piper, un cabinet d'avocats internationaux. La plupart de ces violations sont causées par le piratage et les erreurs humaines.

Dans ce contexte, voici comment allier travail collaboratif et sécurité des données :

#### **- Le suivi des actions et l'accès à l'historique**

On pourra donc connaître :

- L'identité de la personne qui a consulté et modifié le fichier ;
- La date et le lieu de modification ;
- Le nombre de fois que le document a été partagé ou téléchargé.

Grâce à ces informations, l'équipe peut suivre efficacement l'avancement d'un projet. De plus, tous les collaborateurs ont la possibilité, s'ils le souhaitent, de consulter les versions antérieures d'un fichier. Mais, pour cela, les administrateurs doivent prendre soin d'activer le versioning qui permet de revenir en arrière dans les étapes de travail.

#### **- Le verrouillage automatique**

Dans un espace partagé, deux ou plusieurs utilisateurs peuvent effectuer au même moment des modifications sur un fichier et causer des conflits de versions. Pour éviter que cela n'arrive, NetExplorer propose la fonctionnalité de verrouillage automatique. Comment ça marche ? Dès qu'un utilisateur travaille sur un document, ce dernier verrouille automatiquement l'enregistrement afin d'empêcher d'autres utilisateurs de valider des modifications en même temps. Le document se déverrouille dès que l'édition est terminée.

#### **- La sécurisation des mots de passe**

Sécuriser les mots de passe est le premier réflexe à avoir lorsqu'on travaille en équipe sur un projet. Pour créer un bon mot de passe, il faut éviter d'utiliser des informations personnelles comme une date de naissance ou un numéro de téléphone. Pour accéder à l'espace de travail, chaque collaborateur doit avoir choisi un mot de passe compliqué qui contient au minimum 8 caractères. Le mot choisi doit combiner des chiffres et des lettres en majuscules et en minuscules, ainsi que des caractères spéciaux afin d'augmenter le niveau de sécurité. Enfin, n'oubliez surtout pas **de** changer les mots de passe périodiquement, au moins une fois tous les 3 mois.

#### **- L'installation d'antivirus et pare-feu**

Le recours aux antivirus et aux pare-feu est un moyen essentiel de protection contre les intrusions et les vols de données. Pour être efficaces, ces logiciels doivent être installés sur tous les appareils à partir desquels les membres d'une équipe accèdent à leur espace de travail collaboratif. Il est conseillé d'investir dans des logiciels performants fournis par des éditeurs expérimentés et fiables, qui mettent à jour leur base de données régulièrement. Évitez de télécharger sur internet des applications gratuites qui ne garantissent en réalité aucune protection.

**<https://www.netexplorer.fr/comment-allier-travail-collaboratif-et-securite-donnees>**

## **ANNEXE 8**

### **LE COMPTE RENDU D'UN ACCIDENT DE TRAVAIL CHEZ DJIBOUTI AYLA GRAND HÔTEL**

Dans la matinée du 18 Octobre 2024 à l'hôtel Ayal Djibouti Grand hôtel, HASSAN KHAIREH un agent de sécurité l'hôtel se blesse gravement à la cheville en ouvrant le portail de l'hôtel à un client.

Le client prévient très rapidement le chef de service de la sécurité de l'hôtel pour la prise en charge administrative de l'accidenté par le service des Ressources Humaines.

Le chef de service de la sécurité envoie immédiatement un autre agent de sécurité pour remplacer celui accidenté.

En parallèle, le médecin du travail enregistre le fait sur la plateforme de la compagnie pour assurer la prise en charge médicale de l'accidenté par la sécurité sociale.

Une ambulance est alors envoyée sur le site de l'accident, accompagnée par un médecin afin d'évaluer la situation et de conduire le salarié vers SMI 1.

Le chef de service de la sécurité établit un rapport portant le nom et les coordonnées des témoins puis exécute alors les instructions données par les Ressources Humaines en accompagnant le blessé dans les cas d'un transfert vers un établissement de santé.

En effet, la cause de l'accident était le manque d'équipement de sécurité pour l'agent de sécurité car ce dernier portait des sandales.

Le chef de service de la sécurité assure qu'il reverra les équipements de ses agents pour éviter d'autre accident

**SOURCE INTERNE**

## **ANNEXE 9**

### **LES PRINCIPAUX RISQUES PROFESSIONNELS ET LEURS CONSÉQUENCES**

Les risques professionnels les plus courants sont les risques physiques liés à l'utilisation d'outils et d'équipements, les risques chimiques liés à l'utilisation de produits dangereux, les risques psychosociaux liés à des conditions de travail difficiles et au stress et les risques liés à la santé et à la sécurité du fait d'un mauvais entretien des locaux ou à des conditions de travail dangereuses.

Les conséquences des risques psychosociaux pèsent sur la santé physique et mentale des salariés. Ces effets peuvent être explorés par des études qualitatives et évalués sur la base d'études épidémiologiques. Le nombre d'études épidémiologiques disponibles pour étudier ces relations est conséquent. On dispose actuellement, au moins pour certaines pathologies (troubles psychiques, maladies cardio-vasculaires et troubles musculo-squelettiques), d'études robustes. Elles apparaissent actuellement comme les plus prédictives d'une dégradation de l'état de santé. Les risques psychosociaux ont également des répercussions organisationnelles et économiques pour les entreprises, et un coût pour la société dans son ensemble. Les risques psychosociaux désorganisent les entreprises et les collectifs de travail. Dans les entreprises où ils sont présents, on peut ainsi noter :

- Une augmentation de l'absentéisme et du turnover ;
- Des difficultés pour remplacer le personnel ou recruter de nouveaux employés ;
- Une augmentation des accidents du travail ;
- Une démotivation, une baisse de créativité ;
- Une dégradation de la productivité, une augmentation des rebuts ou des malfaçons ;
- Une dégradation du climat social, une mauvaise ambiance de travail ;
- Des atteintes à l'image de l'entreprise...

En raison de ces dysfonctionnements, les risques psychosociaux coûtent cher à l'entreprise.

**<https://www.hiscox.fr/blog/comment-protéger-efficacement-ses-locaux-en-cas-de-sinistre>**

## ANNEXE 10

### LA PRÉVENTION DU RISQUE PROFESSIONNEL DANS L'ENTREPRISE

Pour éviter les risques et promouvoir un environnement de travail sûr et sécurisé, voici quelques mesures de prévention que vous pouvez mettre en place dans votre entreprise :

- Formation et sensibilisation : il faut vous assurer que tous vos salariés sont correctement formés et informés sur les risques associés à leurs tâches. La sensibilisation aux bonnes pratiques de sécurité est essentielle pour prévenir les accidents du travail. Proposez régulièrement des formations et des procédures opérationnelles sûres. Il est important d'inclure ces actions dans votre communication pour optimiser votre réputation et votre culture d'entreprise.
- Équipements de protection individuelle (EPI) : pour les entreprises du BTP par exemple, fournissez à vos ouvriers des équipements de protection individuelle appropriés en fonction des risques auxquels ils sont exposés. Cela peut inclure des casques, des lunettes de protection, des gants, des masques, etc.
- Conception ergonomique : aménagez les postes de travail de manière ergonomique pour minimiser les risques liés à une posture inappropriée et inconfortable et pour limiter les mouvements répétitifs et efforts excessifs.
- Contrôle des substances dangereuses : étiquetez et stockez correctement les substances chimiques, et fournissez des informations sur leur manipulation. Assurez-vous également que les salariés susceptibles de les manipuler aient bien reçu une formation sur leur utilisation.
- Maintenance régulière : veillez à l'entretien et à la maintenance régulière des équipements, machines et installations afin de minimiser les risques de défaillance.
- Gestion du stress et des risques psychosociaux : favorisez un environnement de travail positif et soutenez les employés en mettant en place des programmes de gestion du stress, de résolution des conflits et de prévention du harcèlement.
- Protocoles d'urgence : établissez des plans d'urgence pour faire face aux situations dangereuses, notamment les incendies, les évacuations et les premiers secours. Assurez-vous que les travailleurs connaissent correctement ces protocoles.
- Implication de vos employés : encouragez les employés à vous signaler les risques potentiels et à contribuer à l'amélioration de la sécurité au sein de votre entreprise.
- Suivi et évaluation : évaluez régulièrement l'efficacité des mesures de prévention mises en place, en prenant en compte les données d'incidents et les retours d'expérience.

En mettant en œuvre ces mesures de prévention, vous pouvez réduire considérablement les risques et créer un environnement de travail plus sûr et plus productif pour vos employés. La prévention des risques est une responsabilité collective de toute l'entreprise et l'implication de tous les niveaux hiérarchiques est essentielle pour assurer le succès de ces mesures de sécurité.

**<https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/consequences-salaries>**.

## ANNEXE 11

(À RENDRE AVEC LA COPIE)

### EXTRAIT DU BILAN SOCIAL DE L'HÔTEL 2024

<b>Indicateurs</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Effectif au 1 <sup>er</sup> janvier	561	531
Nombre d'heures théoriques de travail	901 527	853 317
Nombre d'heures d'absence	63 999	67 687
<b>Taux d'absentéisme</b>	7,1%	.....
Nombre de recrutements	3	5
Nombre de démissions	31	10
Nombre de licenciements	2	15
<b>Taux de rotation</b>	0.032	.....

**SOURCE INTERNE**