MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR (DGES)

DIRECTION DE L'ORIENTATION ET DES EXAMENS (DOREX)

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE
Union - Discipline - Travail

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR / SESSION 2012

FILIERE TERTIAIRE : RESSOURCES HUMAINES ET COMMUNICATION

EPREUVE : DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Durée de l'épreuve : 5 Heures **Coefficient de l'épreuve : 5**

Fomesoutra.com
ça soutra !
Docs à portée de main

Le sujet comprend 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10.
Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession de toutes les pages.

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.

Première Partie :

CAS GROUPE ACCOR / HÔTEL IBIS

Le groupe Accor met au service de ses clients, particuliers et entreprises, un savoir-faire acquis depuis 40 ans : il est leader dans l'univers de l'hôtellerie et du tourisme avec ses 4 000 hôtels qui couvrent toute la gamme, du plus luxueux au plus économique : Sofitel, Novotel, Mercure, Suite hotel, Ibis, All Seasons, Etap Hotel.
Ibis est engagé dans le développement durable et la préservation de l'environnement grâce à la « Charte Environnement Accor » et la certification ISO 14001 obtenue en 2004. Depuis, la chaîne Ibis poursuit son engagement en faveur de l'environnement et a rejoint en 2007, en qualité de partenaire fondateur, la Fondation Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme. Dans ce cadre, chaque hôtel Ibis mène librement des actions spécifiques de respect et de préservation de l'environnement.
La participation des salariés à cet engagement environnemental est favorisée par le partage des valeurs du groupe Accor et par la redistribution au personnel d'une partie des économies réalisées sous forme de prime. De plus, la performance individuelle est récompensée par une prime qualité en fonction de la réalisation des objectifs fixés en début d'année.
L'hôtel Ibis comporte 244 chambres et emploie 56 salariés. Il est dirigé par Ismaël Marc Yvan qui travaille en étroite collaboration avec le directeur des ressources humaines du groupe, Marc Arthur. L'hôtel dispose d'un réseau informatique interne : Intr@ccor.
Ici, comme dans tous les hôtels Ibis, le développement durable et la qualité du service envers les clients sont primordiaux : l'hôtel est certifié ISO 9001 et un « contrat de satisfaction 15 minutes » assure au client la résolution rapide d'éventuels problèmes. La fonction de réceptionniste représente donc un poste stratégique dans cet engagement qualité.

Les **dossiers** suivants sont à exploiter :

Fomesoutra.com
ça soutra !
Docs à portée de main

Dossier 1 : Les actions de communication sur l'environnement

Depuis l'obtention de la certification ISO 14001 (Norme de qualité sur l'amélioration de la performance environnementale), une « Charte Environnement » **(extrait en annexe 1)** a été mise en place par le groupe Accor. Celle-ci laisse l'initiative à chaque hôtel de mener des actions environnementales prioritaires.

Dans le cadre de ces actions prioritaires, l'hôtel Ibis a choisi de participer à l'opération « Défi pour la Terre ». Cette opération a pour but de favoriser un comportement « écocitoyen » mettant en pratique sous la forme d'engagements, aussi bien dans la vie professionnelle que personnelle, des gestes quotidiens bénéfiques pour l'environnement (par exemple trier ses déchets, prendre une douche au lieu d'un bain, etc.). À cet effet, un dépliant « Défi pour la Terre » **(annexe 5)** est mis à la disposition des clients et du personnel dans le hall de l'hôtel.

En ce qui concerne les salariés, pour l'instant seuls 22 dépliants «Défi pour la Terre » ont été collectés par la direction des ressources humaines (sur un total de 56 salariés). C'est pourquoi Monsieur Marc Arthur a décidé d'organiser une réunion de sensibilisation auprès du personnel **(annexe 2).**

Par ailleurs, pour accentuer la participation des clients aux actions d'économies, notamment de l'eau et des énergies, des supports de communication ont été disposés dans chaque chambre **(annexe 6).**

TRAVAIL A FAIRE :

A l'aide de **vos connaissances** et des **annexes 1, 2, 5 et 6**

1. Démontrez que les actions présentées relèvent d'une communication globale. Justifiez les réponses au moyen d'exemples tirés des annexes.

2. À partir du discours de Monsieur Marc Arthur, relever et caractériser les arguments utilisés pour inciter le personnel à participer à l'opération «Défi pour la Terre ».

3. Analysez la communication assurée par les supports présents dans toutes les chambres de l'hôtel (type, constituants, enjeux).

4. Décomposez et illustrez le processus de perception d'un client face à ces supports de communication.

5. Repérez les composantes de l'attitude attendue du client. Illustrer chacune d'elles par des exemples issus des supports.

Dossier 2 : Le recrutement d'un réceptionniste

Le groupe Accor recrute plusieurs milliers de collaborateurs chaque année afin d'assurer les ressources humaines nécessaires à la gestion et au développement de ses activités. Tout recrutement doit être conforme aux principes énoncés dans la « Charte Recrutement Accor » (extrait en annexe 3). Le groupe Accor a par ailleurs développé son propre site de recrutement Accorjobs consultable via www.accor.com.

L'hôtel Ibis doit pourvoir rapidement au remplacement d'un réceptionniste. Après une première sélection, Monsieur Marc Arthur reçoit, Monsieur Paul Emmanuel, un

candidat interne pour un entretien de recrutement (extrait en annexe 4). Le candidat occupe un poste similaire dans un hôtel qui fait partie du groupe Accor : Etap Hotel.

Travail à faire :

1. À l'aide de vos connaissances et de l'annexe 3, déterminez les raisons pour lesquelles l'hôtel Ibis privilégie le recrutement interne. Préciser les moyens mis en œuvre.
2. Caractérisez les procédés d'écoute active utilisés par le directeur des ressources humaines pendant l'entretien de recrutement (annexe 4). Illustrez-les par des exemples.
3. Citez le type de mobilité dont le candidat va bénéficier en cas d'embauche.
4. Précisez les moyens d'intégration du nouvel embauché proposés par le groupe Accor.
5. Indiquez quels sont les enjeux de cette intégration, tant pour le nouveau salarié que pour l'hôtel.

ANNEXE 1 : Extrait de la « charte environnement accor »

Fomesoutra.com
ça soutra !
Docs à portée de main

01 Sensibiliser les collaborateurs à l'environnement

La sensibilisation des collaborateurs comporte :
- une présentation annuelle :
- des impacts environnementaux de l'hôtel (cf. site intranet).
- de l'application de la Charte Environnement dans l'hôtel : actions réalisées et nouvelles actions prévues ;
- une communication à tout nouvel arrivant ;
- des informations sur les panneaux d'affichage dédiés au personnel.

02 Intégrer la préservation de l'environnement dans tous les métiers

Par des gestes simples communs à tous (« éteindre la lumière en quittant une pièce vide ») et des pratiques spécifiques aux métiers (par exemple, pour les cuisiniers : « ne pas laisser le gaz des brûleurs allumé »). Une liste de ces pratiques est disponible sur le site intranet environnement. Les chefs de service doivent l'adapter et assurer le succès de leur mise en place.

03 Sensibiliser vos clients à l'environnement

Présentation des gestes simples qui peuvent être faits « à l'hôtel comme à la maison» ; cette sensibilisation peut être soutenue par des programmes publics nationaux ou internationaux.

04 Proposer à vos clients des modes de transport

L'hôtel peut faciliter les déplacements de ses clients en transports en commun :
- en décrivant précisément sur le site internet de réservation de l'hôtel l'itinéraire d'accès en transports en commun (bus, taxis compteurs, woro-woro, gbaka)

L'hôtel peut aussi proposer à ses clients des modes de transport alternatifs : vélos, motos, …

05 Organiser le tri dans les chambres

Les déchets concernés dépendent du tri effectué dans l'hôtel (papier, verre, aluminium...). Les clients doivent être informés du tri à effectuer en disposant de poubelles distinctes dans la chambre et/ou d'un message d'information.

Les chariots des femmes de chambre doivent être adaptés, par exemple en disposant d'un bac pour le papier et les magazines.

Fomesoutra.com
ça soutra !
Docs à portée de main

ANNEXE 2 : Extrait du discours de Marc Arthur

« La Terre nous accueille, nous accueillons le Monde », plus qu'une devise, cette phrase traduit la philosophie du groupe Accor. Cette valeur est traduite dans les faits par notre adhésion à la Charte Environnement Accor qui fixe les objectifs à atteindre en matière de préservation de l'environnement.

De par notre certification ISO 14001 et notre adhésion à la Fondation Nicolas Hulot, nous voulons concrétiser par des actions prioritaires nos engagements écologiques. C'est pourquoi, comme vous le savez tous, nous avons choisi de participer à l'opération « Défi pour la Terre ». Cette opération n'a de sens que si elle est profondément durable et partagée par le plus grand nombre, c'est-à-dire vous, nous, tous les collaborateurs, mais également nos clients.

Nous comptons donc sur vous pour participer à la concrétisation de nos engagements, en matière de :

- Consommation d'eau et d'énergies : pensez à éteindre les lumières quand vous sortez d'une chambre ou d'un bureau et à couper l'eau entre deux utilisations : ces petits gestes coûtent peu et font beaucoup.
- Recyclage des déchets : les déchets doivent être triés, vous devez donc faire preuve de vigilance au quotidien et faire votre maximum pour séparer le papier du carton, du verre...
- Information des clients : vous avez aussi pour mission de communiquer auprès des clients sur cette action menée dans notre hôtel afin qu'ils participent activement aux gestes écologiques. Incitez-les à remplir et à déposer le dépliant «Défi pour la Terre». N'oubliez pas que vous devez donner le « bon exemple ».

Et n'oubliez pas que l'accord de groupe prévoit une prime liée aux économies d'eau et d'énergies. Alors, vous aussi engagez-vous ; comme déjà 22 d'entre vous l'ont déjà fait ! Remplissez et remettez sans tarder votre dépliant « Défi pour la Terre » !

ANNEXE 3 : Extrait de la « charte recrutement accor »

1. Le recrutement est un acte fondamental de management, il peut engager l'entreprise pour de très nombreuses années et a un impact direct sur l'enrichissement ou non de son capital humain.
2. Les offres doivent toujours être diffusées en interne avant toute publication externe. Le recours à AccorJobs doit être systématique dès que la disponibilité du poste peut être rendue publique, y compris pour les postes de manager.
3. Favoriser la mobilité et la promotion est le meilleur moyen de fidéliser les collaborateurs les plus dynamiques. Un soin tout particulier doit être porté à la prise en

compte et au traitement des candidatures internes. La priorité doit, sauf exception, leur être donnée.

4. Toute sélection fondée sur les motivations non professionnelles est à proscrire : religion, âge, sexe, opinions politiques, origine ethnique, appartenance syndicale....

5. Les conditions de l'emploi doivent être identiques pour les hommes et les femmes. Plus généralement, la réglementation locale favorisant la diversité, l'égalité des chances, doit être scrupuleusement appliquée.

6. L'évaluation des candidats requiert écoute et disponibilité. Elle repose essentiellement sur l'observation directe, au cours d'un entretien en face à face, des caractéristiques pertinentes pour le poste, par exemple : connaissances, expérience, qualité de la présentation, facilité d'expression, élocution et capacités relationnelles pour les postes en contact avec la clientèle.

7. La plupart des candidats répondent avec franchise. La meilleure façon d'obtenir une information est de les interroger, en étant attentif à rester dans la limite des sujets professionnels. Cela implique pour l'interviewer une obligation de réserve et de confidentialité. Toute vérification éventuelle d'un CV doit être annoncée au préalable au candidat.

8. Le recours à des outils d'évaluation, tests, questionnaires,... ne peut se réaliser qu'à travers des outils validés et référencés par la direction générale des ressources humaines. Si la pratique d'une langue étrangère est une exigence du poste, il est nécessaire de tester le candidat dans la langue exigée. L'utilisation d'analyses graphologiques, numérologiques, astrologiques et analyses morphologiques (mains...) ainsi que celle de tests projectifs est à exclure.

9. Tout salarié nouvellement embauché se verra remettre par son tuteur la mallette « Bienvenue chez Accor » qui contient les documents et outils d'accueil. Réussir l'intégration d'un nouveau salarié, c'est déjà le fidéliser !

Fomesoutra.com
ça soutra !
Docs à portée de main

ANNEXE 4 : Extrait d'un entretien de recrutement

Marc Arthur reçoit dans son bureau Monsieur **Paul Emmanuel** un candidat au poste de réceptionniste (il se présente et le salue en souriant par une poignée de main puis l'invite à s'asseoir) :

Marc Arthur (M.A) « Bonjour, je me présente ; Comment avez-vous eu connaissance de cette offre d'emploi ? ».

Paul Emmanuel (P.E) « J'ai consulté le site Accorjobs ».

M.A « Bien, parlez-moi de vous ».

P.E « J'ai 28 ans. Je suis célibataire. Je travaille actuellement comme réceptionniste chez Etap Hotel et j'aimerais évoluer au sein du groupe ».

M.A« Évoluer, comment pensez-vous évoluer ? ».

P.E: « Et bien, j'aimerais occuper un poste de réceptionniste dans un plus grand hôtel pour avoir davantage de responsabilités et pourquoi pas occuper un poste de chef de réception. ».

M.A « D'accord ; Quelle est la durée de votre préavis ? ».

P.E: « J'ai un préavis d'un mois ».

M.A « Un préavis d'un mois ? Vous pourriez donc commencer chez nous le 1er juillet ? ».
P.E « Oui, c'est cela ».
M.A « Bien, pouvez-vous me détailler en anglais les tâches dont vous aviez la responsabilité ? ».
Fomesoutra.com
ça soutra
Docs à portée de main
P.E « Yes, of course. I… ».
Marc Arthur sourit, hoche la tête et se penche vers Paul Emmanuel
M.A « OK. Pensez-vous que cette expérience professionnelle a été concluante ? ».
P.E « Oh oui, c'était une expérience concluante et enrichissante, c'est pourquoi je souhaite poursuivre dans cette voie et occuper un poste qui corresponde davantage à mes nouvelles compétences et mon désir d'évolution ».
M.A « Très bien, c'est intéressant, alors vous ne voyez pas d'inconvénient à ce que je contacte mon collègue d'Etap Hotel afin qu'il vous recommande ? ».
P.E « Non, bien entendu… ».

Annexe 5 : DÉPLIANT « DÉFI POUR LA TERRE »

Fomesoutra.com
ça soutra !
Docs à portée de main

Mon Défi pour la Terre

Cochez le ou les geste(s) sur le(s)quel(s) vous vous engagez.

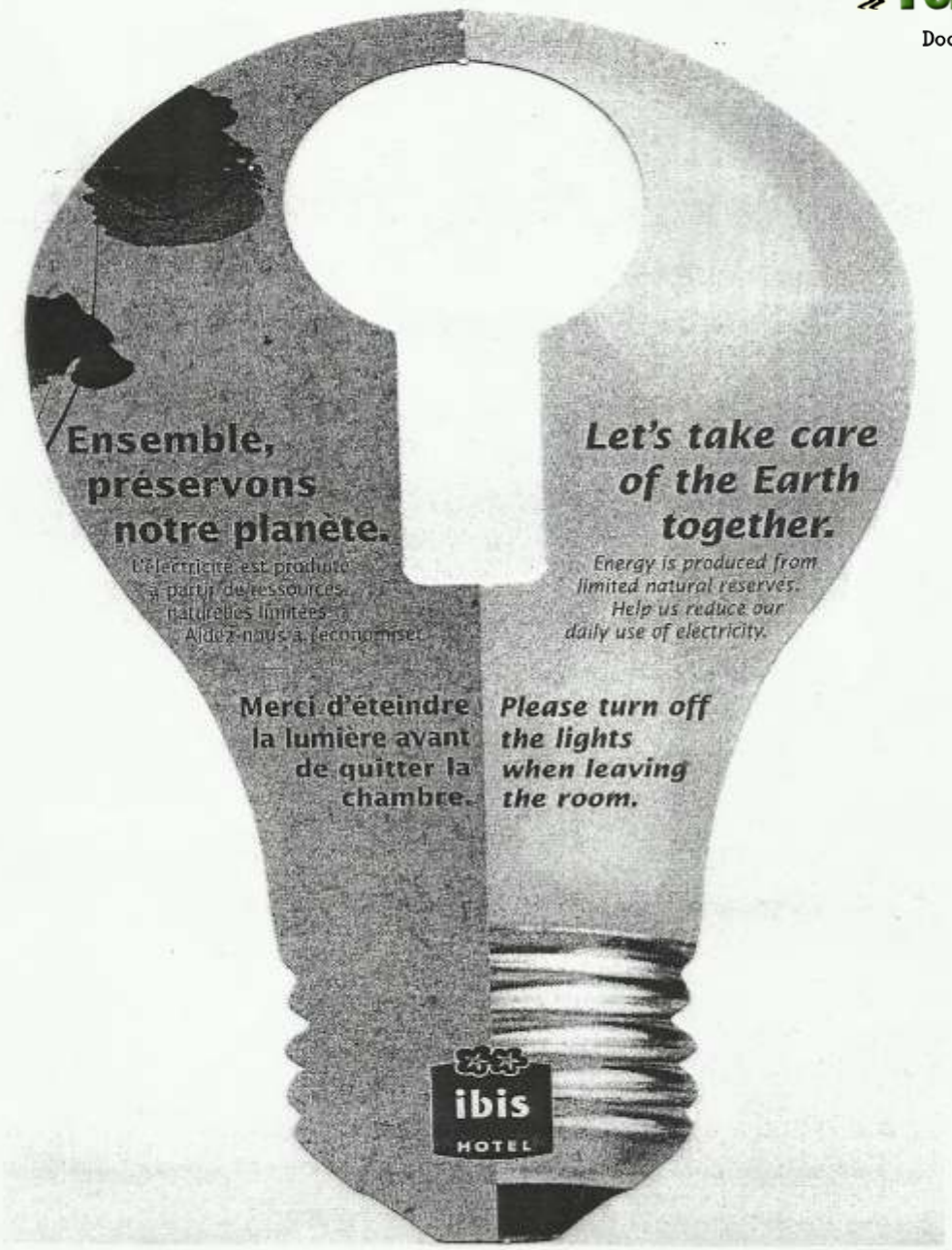
ÉCONOMISEZ L'ÉNERGIE FAISONS VITE ÇA CHAUFFE

1 ☐ Je trie mes déchets et j'évite les emballages inutiles
2 ☐ Je préfère les produits respectueux de l'environnement (écolabels, écorecharges...) et j'évite les produits jetables
3 ☐ J'éteins les appareils électriques au lieu de les laisser en veille
4 ☐ Je choisis des appareils économes en énergie (lampes basse consommation, électroménager classe A)
5 ☐ Je préfère une douche rapide au bain
6 ☐ Je ne surchauffe pas mon logement et je l'isole le mieux possible
7 ☐ J'installe un chauffe-eau solaire ou du chauffage au bois chez moi
8 ☐ J'utilise moins la voiture pour aller travailler, je fais les petits déplacements à pied
9 ☐ Je conduis souplement et moins vite
10 ☐ Pour mes voyages, je préfère prendre le train

Si vous avez d'autres idées de "gestes pour la planète", n'hésitez pas à nous les faire partager

Annexe 6 : SUPPORTS DE COMMUNICATION
(déposés dans les chambres)

Fomesoutra.com
ça soutra !
Docs à portée de main



Support 1

Fomesoutra.com
ça soutra !
Docs à portée de main

Support 2

Deuxième Partie :

La Direction du groupe Accor décide de faire des investissements productifs et d'innovation afin de garantir toutes les chances de l'entreprise dans les trois prochaines années. Cette décision supprimerait des emplois d'ici 2010, en évitant tout recours au licenciement.
Le bilan social sur les effectifs et l'emploi donne les informations suivantes :

Tableau I :

	Cadres	Agents de Maîtrise	Employés	Manœuvres et ouvriers	Total
Effectif au 31-12 –2006	6	14	31	5	56

Les hypothèses faites sur les composantes de l'évolution démographiques donnent le tableau II.

Tableau II :

	Effectifs
Départs négociés (Cadres - AM)	6,24%
Retraites (AM - Employés)	4,03 %
Décès (Employés – Manœuvres et Oouvriers)	5,30%
Fin de contrat (Employés - Manoeuvres)	1,22%
Démission et abandon de poste (Employés)	0,27%

Les dirigeants souhaitent développer une politique de promotion d'ici 2010, le passage de 15% de manœuvres et ouvriers vers les employés, ainsi que l'accession à la catégorie AM pour 18 % Employés et vers la catégorie des cadres pour 12 % AM.
Les besoins prévisionnels sont rassemblés dans le tableau III.

Fomesoutra.com
ça soutra !
Docs à portée de main

Tableau III

Cadres	AM	Employés	Manœuvres et Ouvriers	TOTAL
7	13	39	3	63

Travail à faire :

1. Elaborez un plan d'effectif aussi complet que possible pour les quatre années et pour chaque catégorie de personnel.
2. Indiquez les principales mesures correctives que les dirigeants du groupe devront prendre pour remodeler leur politique de personnel.
3. Quels sont les objectifs de la planification des ressources humaines
4. Citez quatre actions d'ajustement interne et trois actions d'ajustement externe des ressources humaines.

****