

# BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE

## E6 – COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

SESSION 2020

---

Durée : 4 heures  
Coefficient : 4

---

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collège » est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.  
Toute documentation est interdite.

Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il soit complet.  
Le sujet se compose de 14 pages, numérotées de 1 à 14.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMCGRH	Page 1 sur 14

# BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

## SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE

### EPREUVE E6

### COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

<b>DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS</b>
--------------------------------------

Le sujet compte 14 pages numérotées de 1 à 14

Pages de garde .....	1-2
Présentation du contexte et du sujet.....	3-7

#### ANNEXES

Annexe 1 : Structure du Groupe Chatelain .....	8
Annexe 2 : Extraits d'une réunion .....	9
Annexe 3 : Extraits du bilan social du Groupe Chatelain .....	10
Annexe 4 : Extraits du PGI pour l'hôtel Le Royal des Cimes .....	10
Annexe 5 : Commentaires des candidats postés sur les réseaux sociaux.....	11
Annexe 6 : Extraits de la réunion mensuelle du CSE .....	12
Annexe 7 : Extraits du Code du Travail.....	13
Annexe 8 : Profil des générations Y et Z.....	14

#### BARÈME

<u>Première partie</u> Diagnostic relatif à la gestion et au management des ressources humaines	<b>45 points</b>
<u>Deuxième partie</u> Proposition et mise en œuvre de solutions	<b>35 points</b>

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMCGRH	Page 2 sur 14

## GROUPE CHATELAIN

Le groupe Chatelain, majoritairement implanté en région Auvergne-Rhône-Alpes, est spécialisé dans l'hôtellerie de luxe. Aujourd'hui, le groupe gère 9 établissements et emploie 315 salariés. Ce groupe familial a été fondé par Sarah et Alexandre Chatelain. Désormais, il est dirigé par Hélène et Xavier, leurs enfants.

L'aventure débute en 1989 à Val d'Isère, lorsque Sarah et Alexandre créent leur premier hôtel. Sarah prend alors en charge la décoration des 70 chambres comme s'il s'agissait de sa propre maison. En quelques années, le couple devient créateur d'un concept hôtelier innovant à l'esprit élégant, dans lequel le luxe est omniprésent mais toujours discret, contemporain et arty<sup>1</sup>.

En France, la fréquentation hôtelière est stable, grâce à la progression des touristes étrangers (+5 %) qui vient compenser la baisse de fréquentation de la clientèle française (-3 %). En région Auvergne-Rhône-Alpes, le secteur hôtelier progresse légèrement (+2 %) en raison d'une hausse sensible des clientèles étrangères (+8 %) et du maintien de la clientèle française. Le patrimoine culturel de la région reste une valeur sûre pour séduire les voyageurs.

Le secteur de l'hôtellerie-restauration offre un environnement de travail privilégié, dans des lieux d'exception. Outre cet aspect, les salariés soulignent souvent l'importance majeure qu'ils attachent à la dimension relationnelle de leur activité. Les notions de service et de bien-être apportés aux clients constituent un cœur de métier valorisant et source de satisfaction personnelle. Ce secteur éprouve néanmoins de nombreuses difficultés : la clientèle a gagné en expertise, pose plus de questions et n'hésite pas à poster des commentaires positifs ou négatifs sur les réseaux sociaux. En outre, les métiers du secteur souffrent d'une mauvaise image et d'une faible attractivité. Le rapport au travail a considérablement changé ces dernières années et les nouvelles générations, dites Y et Z, abordent les métiers de l'hôtellerie et de la restauration d'une manière différente. Les nouveaux salariés sont plus difficiles à recruter et moins fidèles. Certains établissements doivent parfois gérer des collaborateurs très éloignés de la clientèle en termes de savoir être. Le niveau insuffisant de maîtrise de la langue française ou un savoir-être inadapté chez certains employés peut rendre le management des équipes plus complexe. Ce contexte multiculturel et intergénérationnel, toujours enrichissant, peut parfois occasionner des situations difficiles à gérer. De plus dans le secteur du luxe les valeurs fondamentales sont le savoir-être, la discrétion et la présentation. Or, ces fondamentaux ne semblent pas toujours bien maîtrisés par les nouvelles recrues.

Au sein du groupe Chatelain, le personnel d'étage, comme dans tous les établissements similaires, est majoritairement féminin issues de six nationalités différentes. Depuis plusieurs années, contrairement à ce que l'on observe dans le secteur (où les agents de service hôtelier ont entre 40 et 50 ans), les valets et femmes de chambre employés par le groupe sont de plus en plus jeunes. Ils sont attirés par les établissements du groupe, dont les décors sont élégants voire somptueux et par le niveau de prestation qui contribue à valoriser leur action.

Par ailleurs, les professionnels de l'hôtellerie-restauration, en particulier les personnels d'étage, ont plus de risques d'être victimes d'accidents du travail (chutes, glissades) que la

---

<sup>1</sup> Décoration d'intérieur basée sur la mode des années 50 à 70 dont l'objectif est de mettre de la joie et de la couleur dans son intérieur.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMCGRH	Page 3 sur 14

moyenne des autres salariés. Les gestes répétitifs ainsi que les positions contraignantes avec flexions du tronc, bras en l'air, charges soulevées, tirées et poussées, entraînent des maladies professionnelles et aggravent le stress. Le métier est très éprouvant physiquement. Cette situation est amplifiée par les horaires lourds et décalés. Enfin, le niveau d'exigence des clients est devenu extrême. La pénibilité au travail est devenue une problématique essentielle du secteur d'activité mais également un enjeu majeur de santé publique.

Le groupe Chatelain a donc mis l'accent, ces dernières années, sur la gestion des difficultés liées aux conditions de travail et notamment celles des agents de service hôtelier. Dans le secteur de l'hôtellerie-restauration de nombreuses pathologies de type troubles musculo-squelettiques (TMS) sont constatées.

Les formations suivies par les salariés du groupe Chatelain (amélioration des gestes et des postures) n'ont pas suffi à réduire le taux de TMS.

Un groupe de projet a été constitué sous la supervision de Martin Perret, directeur des ressources humaines du groupe, afin d'envisager des axes d'amélioration.

C'est ainsi que des installations spécifiques (lève-lits, lits en hauteur, chutes à linge) ont été mises en place et que des achats d'équipements dédiés (manches télescopiques, aspirateurs plus légers, Fixacouette<sup>2</sup>...) ont été réalisés. Le groupe de projet a également sélectionné des produits d'entretien respectueux de la santé et de l'environnement.

Cependant, la rotation et l'absentéisme perdurent et le groupe Chatelain, comme toute entité du secteur de l'hôtellerie-restauration, peine à recruter et à fidéliser ses employés, notamment sur les postes de gouvernant(e) d'étage et de valets ou femmes de chambre. L'ancienneté dans le groupe est assez faible. En effet, seuls deux tiers des salariés ont une ancienneté supérieure à un an.

Au niveau de chaque établissement, c'est la gouvernante générale qui est chargée du recrutement, de la formation et de l'organisation du travail de son équipe (gouvernant(e) d'étage et agents de service hôtelier). Elle contrôle par ailleurs les factures et dépenses du service. Le (la) gouvernant(e) d'étage encadre le travail des agents de service hôtelier, établit le planning de travail, contrôle l'état de propreté des chambres après leur nettoyage et s'assure que rien ne manque. Enfin, elle rend compte de l'activité du personnel à la gouvernante générale. Le (la) gouvernant(e) d'étage constitue l'élément essentiel dans l'organisation de l'hôtel, veillant du matin au soir à la perfection de la prestation d'accueil, le sens du détail étant la spécificité de l'hôtellerie de luxe. Plusieurs postes de gouvernant(e) d'étage sont vacants dans différents établissements du groupe.

#### Le système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH)

Le groupe Chatelain dispose d'un site institutionnel, [www.GroupeChatelain.com](http://www.GroupeChatelain.com), qui présente le groupe, chaque hôtel, et en temps réel les actualités. L'onglet « Carrières » permet aux candidats d'avoir toutes les informations relatives à la procédure de recrutement et aux offres d'emploi. Il permet également de faire acte de candidature spontanée en déposant son CV en ligne. De plus, l'Intranet du groupe est consultable sur tous les supports fixes et mobiles utilisés par le personnel.

L'ensemble du groupe fonctionne avec un PGI<sup>3</sup> afin d'harmoniser les pratiques dans les différents établissements. Le PGI permet à la fois des fonctionnalités avancées de gestion

<sup>2</sup> Fixacouette : outil pour changer les housses de couette en effectuant seulement deux fois le tour du lit.

<sup>3</sup> PGI : progiciel de gestion intégré

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMCGRH	Page 4 sur 14

des arrivées et des départs des salariés, une gestion fine des services d'entretien avec notamment des mises à jour instantanées du planning sur les appareils mobiles professionnels des employés, une gestion intégrée des comptes clients optimisant la facturation, une modification des tarifs web en fonction des taux d'occupation ainsi qu'une gestion améliorée des données clients afin d'augmenter sensiblement le taux d'occupation par un profilage précis. Le module RH de ce PGI est limité à l'administration du personnel et à la gestion de la paye.

En complément, le groupe s'est récemment doté d'un logiciel dédié à la gestion des carrières, à la formation et à la GPEC<sup>4</sup> d'une manière générale (ce logiciel s'inscrit dans le SIRH comme le module RH du PGI).

Les données sont centralisées et sauvegardées dans un Cloud.

## Sacha Portal

---

Vous êtes Sacha Portal et vous travaillez aux côtés de Martin Perret, le directeur des ressources humaines du groupe, depuis déjà deux ans. Vous êtes l'interface privilégiée entre le groupe et les différents établissements. Vos travaux et initiatives ont été très appréciés lors des réflexions et actions menées par le groupe projet pour améliorer les conditions de travail. Votre esprit de synthèse et votre aptitude à produire des tableaux synthétiques ainsi que vos compétences rédactionnelles sont reconnues. En outre, votre maîtrise des outils numériques est un atout important dans votre fonction.

---

<sup>4</sup> GPEC : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMCGRH	Page 5 sur 14

## PARTIE I : DIAGNOSTIC RELATIF À LA GESTION ET AU MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Le groupe Chatelain s'est conformé à la loi qui oblige les entreprises d'au moins 11 salariés à se doter au 01/01/2020 d'un comité social et économique (CSE) opérationnel. Cette nouvelle instance devra poursuivre la réflexion menée par le groupe de projet quant à l'amélioration des conditions de travail, d'autant que les exigences en matière de cadence de travail restent élevées.

Martin Perret souhaite agir prioritairement sur le bien-être au travail, tout en valorisant l'image interne et externe renvoyée par le groupe. Dans la perspective d'une présentation de la situation du groupe en matière de conditions de travail, lors d'une prochaine réunion du CSE, il vous charge de réaliser un état des lieux précis de la situation.

### Travail à faire

Présentez de manière structurée dans un rapport argumenté :

- **votre diagnostic des ressources humaines**  portant sur la qualité de vie au travail au sein du groupe Chatelain ;
- **les propositions de solutions**  en relation avec votre diagnostic. Vous apporterez les justifications nécessaires à la prise de décision.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMCGRH	Page 6 sur 14

## **PARTIE II : PROPOSITION ET MISE EN ŒUVRE DE SOLUTIONS**

Le bilan de votre diagnostic et vos propositions de solutions ont été favorablement accueillies et il semble urgent pour Martin Perret d'agir. Il vous demande, dans un premier temps, de contribuer à améliorer la marque employeur en impliquant les collaborateurs dans la valorisation de leur métier. L'objectif est double : d'une part redorer l'image des métiers de l'hôtellerie au sein du groupe et d'autre part donner envie de candidater tant en interne qu'en externe.

En effet, afin de motiver et fidéliser le personnel, le groupe veut promouvoir la mobilité interne et les perspectives d'évolution.

### **Travail à faire**

#### **1) La mise en place de salariés ambassadeurs**

- a. Rédigez un message qui sera diffusé en interne afin d'inciter les collaborateurs à devenir « salarié ambassadeur ».
- b. Justifiez le support et le mode de diffusion retenus.

Votre diagnostic a permis de souligner le besoin de former davantage le personnel d'étage des différents établissements du groupe. Par conséquent, Martin Perret souhaite enrichir le plan de développement des compétences<sup>5</sup> en y incluant de nouvelles actions de formation.

### **Travail à faire**

#### **2) La préparation du plan de développement des compétences**

- a. Proposez, dans un document synthétique, les actions de formation les plus appropriées à destination du personnel d'étage.
- b. Justifiez, dans ce même document, la pertinence de vos choix au regard du contexte du groupe.

<sup>5</sup> Plan de développement des compétences : a remplacé le plan de formation le 1er janvier 2019

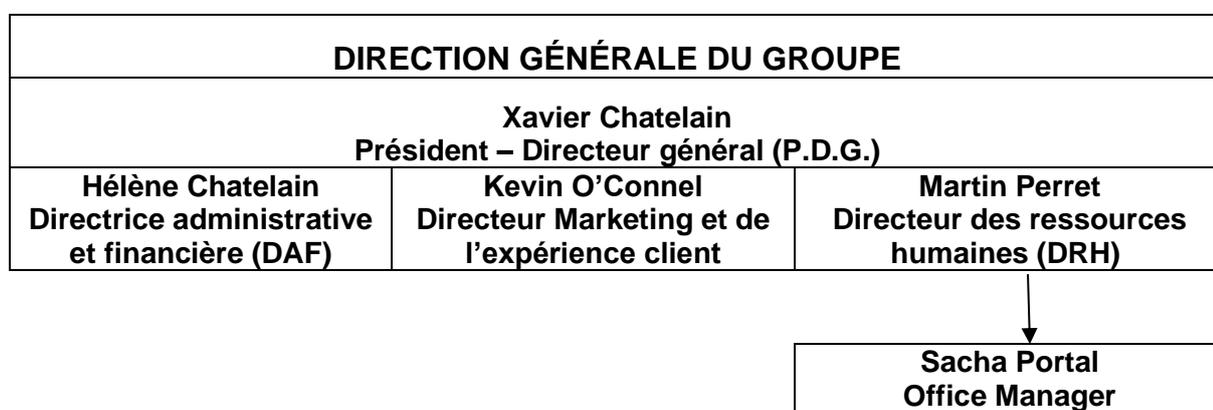
BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMCGRH	Page 7 sur 14

## Annexe 1 : Structure du Groupe Chatelain

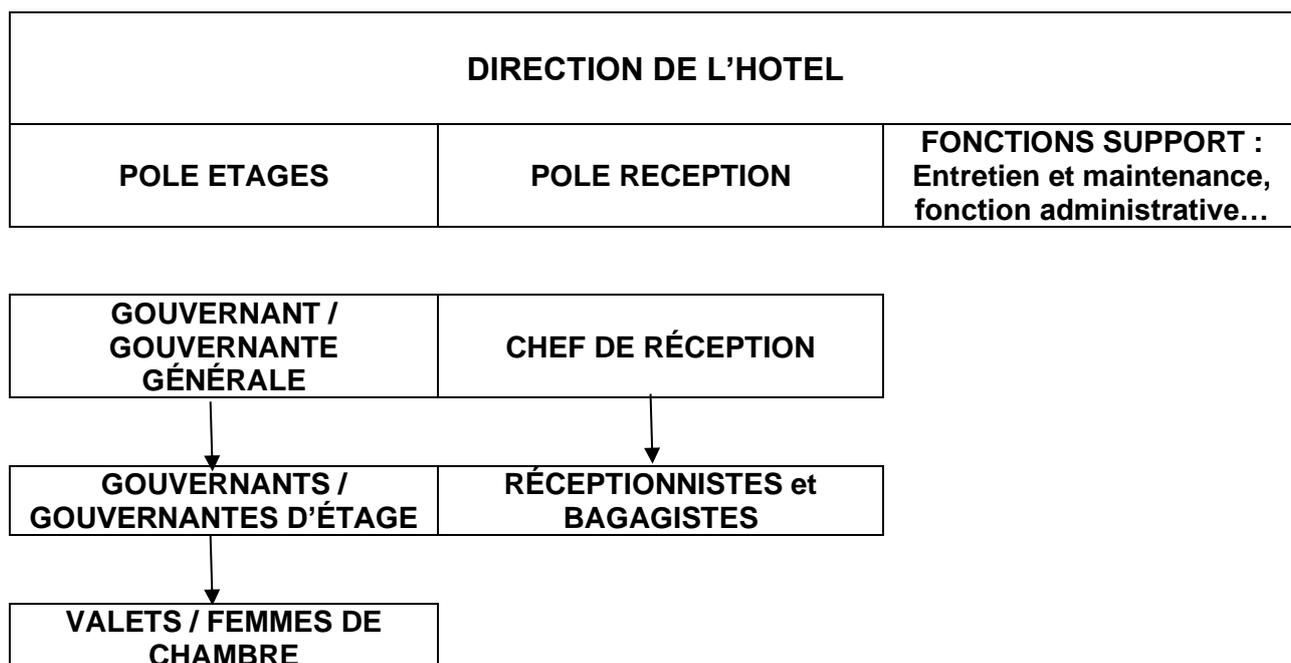
### Les 9 établissements du Groupe Chatelain

Les fermes d'Alex**** COURCHEVEL 41 salariés	Le manoir des Bossons**** CHAMONIX 17 salariés	Le Royal des Cimes**** VAL D'ISERE 47 salariés
Le refuge de la Chaudanne**** MERIBEL 48 salariés	Le Beauregard**** LA CLUSAZ 25 salariés	Le Clos de l'Aiguille**** TIGNES 39 salariés
Le Sainte-Marguerite**** CANNES 35 salariés	Le Mas d'Hélène**** ANTIBES 21 salariés	La Villa Choiseul**** BIARRITZ 42 salariés

### Représentation simplifiée de la direction générale du Groupe Chatelain



### Organigramme type d'un hôtel du Groupe Chatelain (version simplifiée)



BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMCGRH	Page 8 sur 14

## Annexe 2 : Extrait d'une réunion briefing à l'hôtel Le Royal des Cimes

**La gouvernante générale** : Nous avons beaucoup de travail aujourd'hui et comme Yasmina et Paul sont encore absents et que Jouvia est en repos hebdomadaire, voici comment nous allons nous répartir les tâches.

**Tatiana (femme de chambre)** : J'aime beaucoup mon travail, il me permet de rencontrer de nombreuses personnes. Cependant, même si j'apprécie le temps passé à l'hôtel, ces dysfonctionnements ne sont pas justes, c'est toujours sur nous que ça retombe ! J'en ai assez de faire le travail des autres. Pourquoi vous n'embauchez pas ?

**La gouvernante générale** : Ce sont des absences temporaires, on peut y arriver. Nadia, tu t'occuperas des clients des suites 056 et 529. Dylan tu vas faire les suites 137, 248, 315 et 411 avec l'aide de Laurie. Les check-ins sont à 12h. José, tu fais comme d'habitude, tu sais ce que tu as à faire.

**Dylan (valet de chambre)** : Quatre suites ! Mais vous ne vous rendez pas compte du travail que ça fait ! On nous impose des cadences infernales ici : une chambre doit être terminée en vingt à trente minutes !!! Je n'ai plus d'énergie à force...en plus, vu le contrôle que vous faites, vous êtes toujours sur notre dos, on va finir en burn-out nous aussi...

**La gouvernante générale** : Je ne suis pas toujours « sur votre dos », je fais mon travail de contrôle ; et si je suis énervée, parfois, c'est parce que je devrais être secondée par une gouvernante d'étage je vous le rappelle, mais nous n'avons trouvé personne pour occuper ce poste !

**Laurie (femme de chambre)** : Moi, je suis nouvelle et contente d'être ici. Vous avez vu dans quel cadre magnifique nous travaillons ! Mais j'aimerais bien qu'on m'intègre un peu plus, j'ai toujours l'impression qu'on ne veut pas travailler avec moi ...j'ai dû apprendre toute seule et en trois secondes ce qu'il faut faire.

**Nadia** : Peut-être parce que tu ne travailles pas très bien ! Pose-toi des questions...Tu nous dis toujours que tu n'as pas envie de rester, tu nous as montré ton CV l'autre jour en salle de repos...

**Laurie** : Ben oui, vu l'ambiance ! Voyez comment vous êtes avec moi ...

**La gouvernante générale** : Stop ! Laurie doit apprendre, et je vous ordonne de l'aider, de lui expliquer ce qu'il faut faire.

**Dylan** : Mais cela va prendre deux fois plus de temps...pourquoi c'est toujours sur moi que cela tombe.

**José (valet de chambre)** : Quelle ambiance de travail ! Moi cela me donne envie de partir, de me reconverter même ! Car c'est pareil dans tous les hôtels du groupe...

**La gouvernante générale** : Ah non José, nous avons déjà eu assez de démissions ces dernières semaines. Vous êtes le plus âgé et le plus compétent, je compte sur vous pour aider vos collègues qui ont toutes la moitié de votre âge

**Laurie** : Et c'est parce qu'il est vieux qu'il a le droit de garder tous les pourboires des clients ? Je croyais qu'on devait partager...c'est ce qu'on m'a dit en arrivant ici

**José** : Vieux !! Moi ? Ce n'est pas une gamine qui va oser me parler comme cela. Je vous rappelle que moi au moins, je suis toujours là pour vous aider, que je prends le temps de vous expliquer ce qu'il faut faire !

**La gouvernante générale** : José a parfaitement raison, surveillez votre langage Mademoiselle. Pour les pourboires, la règle veut qu'ils soient partagés et je ne pense pas que José ou que qui ce soit d'autre fasse autrement. D'ailleurs, en parlant de comportement inapproprié, je ne veux plus vous voir arriver le matin la mine piteuse parce que vous vous êtes trop amusée la veille...

*Laurie, Nadia et Dylan quittent le briefing en fulminant.*

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMCGRH	Page 9 sur 14

### Annexe 3 : Extraits du bilan social du groupe Chatelain

#### Absentéisme pour les personnels du pôle « Étages »

Répartition des jours d'absence* par cause		
	Groupe Chatelain : 315 salariés	
	2018	2019
Maladie ordinaire	842	813
Maladie professionnelle**	3265	4082
Accidents du travail	2976	3160
Autres causes	541	345
<b>TOTAL</b>	<b>7624</b>	<b>8400</b>

\*Le nombre de jours théoriques de travail durant la même période est de 221 jours par salarié.

\*\* dont TMS.

### Annexe 4 : Extrait du PGI pour l'hôtel Le Royal des Cimes

Une extraction des données concernant l'hôtel Le Royal des Cimes a été réalisée car les indicateurs sociaux sont particulièrement représentatifs de certaines problématiques de gestion des ressources humaines du groupe Chatelain.

#### Entrées/sorties du personnel sur la période du 1er janvier au 31 décembre 2019

	Nombres d'entrées	Nombres de sorties	Effectif
Pôle étages	9	7	38
Pôle réception Fonctions support	1	1	9

#### Entrées/sorties du personnel sur la période du 1er janvier au 31 décembre 2018

	Nombres d'entrées	Nombres de sorties	Effectif
Pôle étages	8	8	36
Pôle réception Fonctions support	1	0	8

#### Entrées/sorties du personnel sur la période du 1er janvier au 31 décembre 2017

	Nombres d'entrées	Nombres de sorties	Effectif
Pôle étages	6	6	32
Pôle réception Fonctions support	0	0	6

$Taux\ de\ rotation = (((Nombre\ d'entrées + nombre\ de\ sorties)/2) / Effectif * 100)$

La rotation de main d'œuvre (turn-over) est plus élevée dans le secteur de l'hôtellerie-restauration (15,1% en moyenne en France en 2018) que dans les autres secteurs d'activité.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMCGRH	Page 10 sur 14

<b>Annexe 5 : Commentaires des candidats postés sur les réseaux sociaux</b>
---

<b>Qu'est-ce que vous avez le moins apprécié dans le processus de recrutement ?</b>
---

Profil non retenu sans éléments de réponse	<i>03/03/2020 – Le Manoir des Bossons</i>
Mal reçue au téléphone	<i>09/03/2020 – Le Royal des Cimes</i>
Je suis sûr que j'ai pas été pris car je parle pas bien le français	<i>11/03/2020 – Le Royal des Cimes</i>
Recrutement trop long et le fait que je n'ai pas eu de réponse à ma candidature	<i>15/03/2020 – Le Clos de l'Aiguille</i>
Réponse robotisée et manque de personnalisation des réponses de refus et d'explication - processus de recrutement trop long et trop lourd	<i>17/03/2020 – Le Mas d'Hélène</i>
Pas de retour verbal sur les causes du refus	<i>18/03/2020 – Les fermes d'Alex</i>
Le recruteur s'est mal comporté avec moi	<i>21/03/2019 – Le Royal des Cimes</i>
Je n'arrive pas à savoir quels sont leurs critères d'embauche	<i>24/03/2019 – Le Beauregard</i>

## Annexe 6 : Extrait de la réunion mensuelle du CSE

**Xavier Chatelain (PDG du Groupe Chatelain)** : Bonjour à tous, veuillez excuser Hélène qui ne pourra être présente à cette réunion. Mme Baud, je vous donne la parole...

**Inès Baud (représentante du CSE)** : Les constats concernant les conditions de travail sont mitigés. Il y a eu une légère amélioration ; on peut penser que cela est dû aux formations que nous avons pu mettre en place. Cependant, les taux d'évolution des maladies professionnelles et des accidents du travail sont en augmentation. Et le turn-over reste trop important, ce qui se traduit par un nombre croissant de CDD et des valets ou femmes de chambre pas toujours expérimentés ni motivés pour ce travail.

**Martin Perret (DRH du Groupe Chatelain)** : Heureusement, de nombreux salariés aiment leur métier et sont attachés au groupe Chatelain, nous pouvons compter sur leur fidélité. Toutefois, il est vrai que nous avons un réel problème de turn-over sans compter un absentéisme grandissant. On sait que dans notre secteur, la mobilité est plutôt de mise, les jeunes restent en place en général deux ans, pour aller dans un autre hôtel ...mais là, cela prend des proportions de plus en plus inquiétantes. On est très loin du taux généralement constaté de turn-over qui est proche de 15%. Je remarque dans vos chiffres que certains hôtels sont moins touchés que d'autres ...y aurait-il un lien ? On y travaille mieux, dans une meilleure ambiance ?

**Karim Dia (Directeur du Manoir des Bossons)** : Oui, effectivement chez nous, nous avons mis en place des actions pour davantage impliquer les salariés, les motiver et on constate que notre taux de turn-over a déjà baissé mais il faut persévérer.

**Martin Perret** : Je pense que cela vient beaucoup de votre gouvernante d'étage qui est formidable ! Elle impulse une vraie dynamique de groupe, sait parler et écouter son équipe.

**Éléonore Favre (Directrice du Royal des Cimes)** : Oui ! C'est une vraie perle, on vous envie ! Peut-être pourrait-on la nommer chez nous, lui proposer de venir redresser la situation ici ?

**Karim Dia** : Il n'en est pas question. Nous avons mis trop de temps à la recruter !

**Martin Perret** : Mais l'idée est intéressante...Mme Favre, vous ne voyez pas dans vos femmes de chambre l'une d'elles que l'on pourrait former et promouvoir au poste de « gouvernante d'étage » ? Cela redonnerait une réelle dynamique ascensionnelle dans votre équipe et donnerait des perspectives de carrière aux autres.

**Xavier Chatelain** : Il faut mettre des actions en place dans ce sens, et surtout améliorer l'attractivité de ce métier. ... Mais avons-nous quelqu'un de formé pour faire cela ?

**Mme Baud (représentante du CSE)** : On pourrait impliquer les salariés dans la revalorisation de leur métier.

**Martin Perret** : Oui, en effet, tout cela est très intéressant...mais nous avons déjà fort à faire avec les cultures si différentes et les problèmes de générations. Nous avons six nationalités différentes dans nos équipes de femmes de chambre et elles ne comprennent pas toujours bien compte tenu d'une maîtrise limitée de la langue française. Par ailleurs, il y a de plus en plus de tensions entre les anciens, de moins en moins nombreux, et les jeunes...Il faut à mon sens d'abord agir dans ce sens. Nos gouvernantes ne sont pas formées à cela !!!

**Xavier Chatelain** : Je clos la réunion et vous attends le mois prochain même heure pour envisager les actions concrètes que vous proposerez. J'attends un document dans ce sens, M. Perret, 48h avant la prochaine réunion. Vous pouvez demander à Sacha, votre office manager, de vous aider...

*Tout le monde se lève pour retourner à ses occupations.*

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMCGRH	Page 12 sur 14

## **Annexe 7 : Extraits du Code du travail**

### **Article L1131-2**

Créé par LOI n°2017-86 du 27 janvier 2017 - art. 214

Dans toute entreprise employant au moins trois cents salariés et dans toute entreprise spécialisée dans le recrutement, les employés chargés des missions de recrutement reçoivent une formation à la non-discrimination à l'embauche au moins une fois tous les cinq ans.

### **Article L4121-1**

Modifié par Ordonnance n°2017-1389 du 22 septembre 2017 - art. 2

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

1° Des actions de prévention des risques professionnels, y compris ceux mentionnés à l'article L. 4161-1 ;

2° Des actions d'information et de formation ;

3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMCGRH	Page 13 sur 14

## GÉNÉRATION Y

Née entre 1980 et 1995, année de l'apparition de l'internet, celle des «digital natives» ou des Peter Pan. On la présente parfois comme la «génération sacrifiée» parce qu'elle est parvenue à l'âge de trouver un emploi et de fonder une famille en pleine crise.



- Pas de résistance au changement
- Forte capacité d'adaptation
- Forte autonomie
- Facilité d'apprentissage
- Envie d'entreprendre
- Parfaite maîtrise des outils technologiques
- Ouverture d'esprit



- Sens relatif de la hiérarchie
- Instabilité
- Egocentrisme
- Faible engagement collectif
- Moindre inventivité
- Prédominance du donnant-donnant
- Forte exigence d'équilibre vie privée/vie professionnelle



## GÉNÉRATION Z

Née après 1995, elle est ouverte sur le monde. Près de 70% de la génération Z est prête à travailler à l'international, selon une enquête menée par le Boson Project et BNP Paribas.

Ils sont multi-identitaires, débrouillards et connectés. 40% d'entre eux pensent qu'un bon réseau est plus important encore que les études pour réussir. Pour eux, l'entreprise est «dure», «compliquée» et «difficile». Près de la moitié d'entre eux désirent créer leur entreprise.



- Sens des valeurs
- Vision internationale
- Totale transparence
- Rapidité de pensée et d'action
- Originalité
- Soif d'entreprendre
- Fonctionnement en réseau



- Défiance vis-à-vis de l'entreprise
- Impatience
- Exigence
- Dispersion
- Concurrence de la future génération alpha



<https://www.oci.fr/travail-generations-yz>

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2020
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : SAMCGRH	Page 14 sur 14