

Annexe 6 : Conflits du travail, négociation, motivation des salariés : quelques exemples

Monsieur Richard garde à l'esprit les événements sociaux intervenus lors du festival de Cannes en mai 2004. Les organisations syndicales avaient lancé un appel à la grève à l'hôtel « Carlton ». Les revendications touchaient à la fois les conditions de travail et le salaire, les grévistes réclamant un accroissement des effectifs, une revalorisation de 5% des salaires et l'étude d'une augmentation de la participation salariale.

Extrait de l'hôtellerie du 20 mai 2004 rappelant le conflit du « Carlton ».

Le directeur de l'établissement souligne que cet arrêt de travail « en plein festival du film » risque fort de porter « gravement atteinte à nos activités et à l'image du Carlton ». Il rappelle également que plusieurs mesures ont déjà été consenties : augmentation générale des salaires de 3% et embauche de salariés en CDI en fin de saison. Elles sont d'ailleurs venues s'ajouter à d'autres décisions prises au cours de ces derniers mois « nouvel accord d'intéressement pour une durée de 3 ans et signature d'un nouveau contrat de prévoyance ». Au total, souligne la direction, ces différentes mesures « constituent un effort très important de la part de la société et améliorent de façon significative les conditions d'emploi de l'ensemble du personnel ».

Extrait du site Internet de la CFDT juin 2004. Négociations en cours Groupe Accor

Les directions des chaînes Mercure et Novotel du groupe Accor s'accordent sur un "coup de pouce", de l'ordre de 20 à 30 euros bruts par mois, aux salaires se situant juste au-dessus du SMIC afin de prendre en compte l'augmentation de ce dernier. La direction ne se montre pas opposée à une proposition de la CFDT visant à majorer de 10% le travail des dimanches et des jours fériés.

Comment motiver ? Quelques pistes de réflexion.

- La reconnaissance professionnelle : elle encourage les individus à persévérer et à fournir les efforts nécessaires pour se surpasser dans leur domaine. Ils peuvent ainsi mieux répondre aux attentes de leur milieu de travail et augmenter la qualité du service ou du produit qu'ils offrent à leurs clients.
- Motiver ne doit pas revenir à passer une "couche de motivation" sur la démotivation existante. La première façon de motiver est de supprimer toutes les causes de la démotivation. Le travail sur la motivation doit toujours être réalisé à deux niveaux : sur un plan individuel puis au niveau de l'équipe. Chacun est responsable de sa propre performance et contribue à la performance globale de l'entreprise. Afin de développer dans un premier temps la motivation du personnel, de susciter dans un second temps son implication on peut utiliser divers moyens (communication efficace et transparente, écoute par un système de suggestions, travail en équipe, développement des compétences : savoir-faire et savoir-être, démarche de reconnaissance et de récompense).

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2005	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	12 /16

UN EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE

Annexe A : Tableau des marges et résultats 2004

	Recettes nettes HTSC	%	Coûts des ventes	%	Frais de personnel	%	Autres charges	%	Total des Charges directes	%	Marges	%
DEPARTEMENTS OPERATIONNELS												
Chambres	12 513 712	57,1%	2 264 151	18,1%	1 322 860	10,6%
Nourriture et boisson	7 278 180	33,2%	3 591 175	49,3%	669 329	9,2%
Téléphone - Télex	671 793	3,1%	358 059	53,3%					358 059	53,3%	313 734	46,7%
Locations et autres recettes *	1 440 242	6,6%									1 440 242	100%
Total des départements opérationnels	21 903 927	100%		5 855 326		1 992 189		
DEPARTEMENTS FONCTIONNELS												
Administration et gestion générale					1 359 654		925 643		2 285 297		2 285 297	
Marketing					388 473		1 110 772		1 499 245		1 499 245	
Entretien - Énergie					194 236		1 049 063		1 243 299		1 243 299	
Total coût des départements fonctionnels					1 942 363		3 085 478		5 027 841		5 027 841	
Résultat brut d'exploitation										
Loyers et assurances											
Frais financiers											
Dotations aux provisions et amortissements											
Résultat courant avant impôt										
Résultat exceptionnel											
Impôt sur les sociétés											
RÉSULTAT NET										

* Pour la réalisation du tableau des marges et résultats, les produits financiers ont été intégrés aux produits d'exploitation rubrique « locations et autres recettes »

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2005	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	13 /16

UN EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE

Annexe A : Tableau des marges et résultats 2004

	Recettes nettes HTSC	%	Coûts des ventes	%	Frais de personnel	%	Autres charges	%	Total des Charges directes	%	Marges	%
DEPARTEMENTS OPERATIONNELS												
Chambres	12 513 712	57,1%	2 264 151	18,1%	1 322 860	10,6%
Nourriture et boisson	7 278 180	33,2%	3 591 175	49,3%	669 329	9,2%
Téléphone - Téléx	671 793	3,1%	358 059	53,3%					358 059	53,3%	313 734	46,7%
Locations et autres recettes *	1 440 242	6,6%									1 440 242	100%
Total des départements opérationnels	21 903 927	100%		5 855 326		1 992 189		
DEPARTEMENTS FONCTIONNELS												
Administration et gestion générale					1 359 654		925 643		2 285 297		2 285 297	
Marketing					388 473		1 110 772		1 499 245		1 499 245	
Entretien - Énergie					194 236		1 049 063		1 243 299		1 243 299	
Total coût des départements fonctionnels					1 942 363		3 085 478		5 027 841		5 027 841	
Résultat brut d'exploitation										
Loyers et assurances											
Frais financiers											
Dotations aux provisions et amortissements											
Résultat courant avant impôt										
Résultat exceptionnel											
Impôt sur les sociétés											
RÉSULTAT NET										

* Pour la réalisation du tableau des marges et résultats, les produits financiers ont été intégrés aux produits d'exploitation rubrique « locations et autres recettes »

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2005	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	14 /16

UN EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE

Annexe B : Tableau du profil type du consommateur « nouveaux touristes »

Motivations et freins	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivations : ▪ Freins :
Attentes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ▪
Comportement d'achat des séjours	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ▪
Saisonnalité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ▪
Budget	<ul style="list-style-type: none"> ▪

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2005	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	15 /16

UN EXEMPLAIRE À RENDRE AVEC LA COPIE

Annexe B : Tableau du profil type du consommateur « nouveaux touristes »

Motivations et freins	<ul style="list-style-type: none">▪ Motivations : ▪ Freins :
Attentes	<ul style="list-style-type: none">▪ ▪
Comportement d'achat des séjours	<ul style="list-style-type: none">▪ ▪
Saisonnalité	<ul style="list-style-type: none">▪ ▪
Budget	<ul style="list-style-type: none">▪

SESSION	EXAMEN : BTS Hôtellerie Restauration	Durée	4 heures
2005	Option B : Art culinaire, art de la table et du service	Coefficient	3
HRBEEJ	Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	SUJET/Feuille	16 /16