

CONCOURS GÉNÉRAL DES LYCÉES

—
SESSION 2024
—

**SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE L'HÔTELLERIE
ET DE LA RESTAURATION**

(Classes de terminale série sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration)

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ

Durée : 4 heures
—

Consignes aux candidats

- Ne pas utiliser d'encre claire
- N'utiliser ni colle, ni agrafe
- Ne joindre aucun brouillon
- Ne pas composer dans la marge
- Numéroter chaque page en bas à droite (numéro de page / nombre total de pages)
- Sur chaque copie, renseigner l'en-tête + l'identification du concours :

Concours / Examen : CGL Epreuve : admissibilité Matière : STHR Session : 2024

Tournez la page S.V.P.

Sujet

Le bien-être des collaborateurs en hôtellerie-restauration

L'hôtellerie-restauration propose des métiers de service où l'humain et les interactions sociales occupent une place essentielle. Les conditions de travail peuvent y être exigeantes en raison notamment des heures de présence, des charges physiques et émotionnelles importantes, de la pression constante pour offrir une qualité de service, de la pénurie de main-d'œuvre subie dans le secteur...

L'hôtelier restaurateur peut-il enclencher un processus d'amélioration de la performance sociale et économique de son entreprise à travers le bien-être de ses collaborateurs ?

À l'aide de vos connaissances, de votre expérience et du dossier documentaire joint, présentez votre réflexion dans un développement structuré.

Dossier documentaire :

Document 1 - Extrait Guide des bonnes pratiques en Ressources Humaines – Métropole de Lyon – Destination touristique.

Document 2 - Attractivité : lancement de Peace & Work, premier label de qualité de vie au travail pour l'hôtellerie-restauration.

Document 3 - Éric Guérin : un management épanouissant.

Document 4 - Comment le bien-être des salariés génère de la rentabilité ?

Document 1 - Extrait Guide des bonnes pratiques en Ressources Humaines – Métropole de Lyon – Destination touristique

REGARDS CROISÉS

La salariée

Mélissa, réceptionniste saisonnière

«J'apprécie vraiment les temps collectifs « off » avec mes collègues.»

Mon patron a fermé l'hôtel sur une journée complète l'année dernière et nous avons pu faire un team-building pour souder l'équipe.

L'employeur

Séverine, directrice d'un établissement de luxe

«Le soin à l'autre est au cœur de l'hospitalité.»

Dans mon établissement, je suis attentive à considérer autant le bien-être des collaborateurs que celui des clients. L'un et l'autre sont tout à fait compatibles et si mes salariés sont bien dans l'entreprise, nos clients le seront aussi.

Cela passe par la mise en avant des collaborateurs et de leur travail, le respect et la valorisation des individualités de chacun.

★ **Chloé et Sylvie, avocates**

Toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, doivent élaborer un document unique d'évaluation des risques professionnels.

C'est l'occasion pour l'entreprise de se pencher, de préférence avec l'aide d'un professionnel, sur les risques tant physiques que psychologiques, inhérents à l'activité et aux postes.

Focus sur les autres secteurs

Dans le domaine de la logistique et de la préparation de commande, de nombreuses entreprises sont parties à la chasse aux irritants pour permettre de fluidifier le travail de leurs équipes. Elles ont investi dans du matériel de qualité permettant de limiter la pénibilité et assurer un confort quotidien.

Et si...

Nous mettons en place des actions pour développer la fierté des collaborateurs à travailler dans notre secteur et faire des salariés des ambassadeurs de la destination ?

Document 2 - Attractivité : lancement de Peace & Work, premier label de qualité de vie au travail pour l'hôtellerie-restauration

Convaincue que l'augmentation des salaires n'est pas un levier suffisant pour attirer de nouveaux collaborateurs et garder ceux en poste, la plateforme de services Majorian, dont fait partie le réseau Les Collectionneurs, annonce le lancement du label Peace & Work pour répondre aux enjeux de recrutement et de fidélisation auxquels l'hôtellerie-restauration doit faire face ces dernières années. Ce premier label dans le secteur distingue les établissements qui s'engagent pour améliorer la qualité de vie au travail (QVT). Ils doivent pour cela procéder à un audit interne anonyme qui donne lieu, quelques semaines plus tard, à un rapport complet, à un plan d'action et, si l'établissement y est éligible, leur confère une distinction pour une durée de deux ans : bronze, silver ou gold.

Tous les hôtels et restaurants indépendants peuvent demander cet audit, qu'ils soient ou non membres des Collectionneurs. Celui-ci leur permet de disposer d'une analyse objective et claire de leurs performances en matière de politique sociale, et indique aux salariés – ou futurs salariés – à quel niveau se situe l'établissement. Un atout en matière de recrutement, pour se différencier de ses concurrents.

Source : www.lhotellerie-restauration.fr - 21/12/22

Document 3 - Éric Guérin : un management épanouissant

► Positive attitude : En cuisine, les équipes travaillent en musique. « *On choisit en fonction de l'état d'esprit et du rythme qu'on veut impulser, et je dois toujours entendre la musique. On baisse l'intensité lumineuse au moment des services, cela augmente la concentration et rend plus calme. Le travail est moins fatigant, fait dans la bonne humeur et sans cri. On essaie tous d'apporter de la positive attitude. Il faut mettre la technique au service de l'émotion et travailler avec des émotions positives : le client le ressent dans l'assiette* », estime le chef.

► Une grande famille : Pour ses nouvelles recettes, Éric Guérin ne dresse pas des fiches techniques, mais dessine les futurs plats : « *Lorsque je distribue les dessins, tout le monde partage, échange, pour savoir comment réaliser ça. Nos équipes, on les veut comme une troupe de partage, de connivence. Il n'y a pas d'un côté la salle, et de l'autre la cuisine. C'est une grande famille.* » [...]

► Écoute, dialogue et transparence : Aux jugements et aux humiliations, fréquents dans le métier, le chef préfère le dialogue. [...] Deux fois par an, le chef fait le point avec ses cinquante employés, afin de comprendre leurs envies et leurs objectifs, leur fixer des challenges... « *Chez nous, il n'y a quasiment jamais d'arrêt maladie. Il faut prendre le temps, apprendre à connaître les salariés, donner de l'attention à chacun, être dans l'écoute et le partage.* » Le chef communique aussi de manière transparente sur la vie et la santé de l'entreprise.

► Accompagner : Éric Guérin, qui a obtenu le label RSE Marianne de la cuisine, mise sur l'accompagnement et la valorisation : « *Dans ce métier, les gamins sont indépendants à 15 ans. On a cette responsabilité de les accompagner dans leur travail et dans leur vie. On fait passer nos apprentis et nos stagiaires par tous les postes, pour qu'ils apprennent à tout faire. S'ils sont responsabilisés et se sentent importants, alors là, ils sont super impliqués.* »

► Un turn-over limité : À La Mare aux oiseaux, les « *salaires sont comparables à ceux des autres restaurants voisins, mais les équipes bénéficient de deux jours et demi de repos hebdomadaires, le restaurant ferme à minuit.* » Résultat : les salariés s'ancrent en moyenne deux ans et demi ou trois ans. « *Je n'ai jamais été aussi heureux dans ce métier. Travailler sur l'épanouissement personnel de chacun, ça me nourrit. C'est en changeant les comportements dans le milieu qu'on valorisera ces métiers* », conclut Éric Guérin.

Source : <https://www.lhotellerie-restauration.fr> – 7/03/2023

Document 4 - Comment le bien-être des salariés génère de la rentabilité ?

[...] Notre étude met en lumière le rôle que joue le bien-être des salariés dans la détermination de la rentabilité des actifs. Plus les salariés perçoivent que leur employeur instille équité, crédibilité, respect, camaraderie et, dans une moindre mesure, fierté, dans l'entreprise, meilleure est sa rentabilité. Qu'il s'agisse de femmes ou d'hommes, le constat est le même : le bien-être est associé à une meilleure rentabilité. Selon la dimension de bien-être considérée, l'amélioration moyenne de la rentabilité s'élève à 11 %, et est comprise entre 7% et 20%. [...]

Mais le résultat le plus surprenant de notre étude est que cet investissement est surtout valorisé aux niveaux hiérarchiques les moins élevés. Ces résultats corroborent un concept fondamental de l'échange social, selon lequel ceux qui ont peu valorisent davantage l'augmentation, fut-elle minime, de ce qui leur est octroyé. En effet, les collaborateurs situés en haut de l'organigramme disposent déjà de conditions avantageuses et apprécieront donc moins que les salariés moins favorisés une amélioration de leur bien-être d'ampleur comparable. [...]

Source : <https://www.hbrfrance.fr> – 1/04/2021