

# BACCALAURÉAT "SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION"

## Communication et Gestion des Ressources Humaines

Session 2009

### ÉPREUVE DE SPÉCIALITÉ

Partie écrite

Durée de l'épreuve : 4 heures

Coefficient : 7

<p style="text-align: center;"><b>GROUPE ACCOR</b> <b>HÔTEL IBIS</b></p>
--

**Ce sujet comprend 6 pages de texte et 8 pages d'annexes.**

Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession des pages 1 à 14.

#### Matériel autorisé

Une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans aucun moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel et documentaire (circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 – BOEN n° 42).

#### Annexes à exploiter

<b>Annexe 1</b>	Extrait de la « Charte Environnement Accor »
<b>Annexe 2</b>	Dépliant « Défi pour la Terre »
<b>Annexe 3</b>	Extrait du discours de Fabrice Deshayes
<b>Annexe 4</b>	Supports de communication déposés dans les chambres
<b>Annexe 5</b>	Extrait de l'accord de groupe du 27 juin 2007
<b>Annexe 6</b>	Tableau de calcul des éco-primes des salariés du groupe Accor
<b>Annexe 7</b>	Extrait du schéma de la base de données relationnelle suivi des incidents
<b>Annexe 8</b>	Pages écrans et formulaire de saisie en ligne
<b>Annexe 9</b>	Extrait de la « Charte Recrutement Accor »
<b>Annexe 10</b>	Extrait d'un entretien de recrutement

## **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 européen 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, Suitehotel, **Ibis**, All Seasons, Etap Hotel.

Ibis France 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 Strasbourg Ponts Couverts comporte 244 chambres et emploie 56 salariés. Il est dirigé par Pascale HAHN qui travaille en étroite collaboration avec le directeur des ressources humaines du groupe, Fabrice DESHAYES. L'hôtel dispose d'un réseau informatique interne : [Intr@ccor](mailto: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 **quatre dossiers** suivants sont à traiter :

1. Les actions de communication sur l'environnement
2. La gestion de la performance en matière d'environnement et de qualité
3. Le suivi de la qualité du service client
4. Le recrutement d'un réceptionniste

**DOSSIER 1 – LES ACTIONS DE COMMUNICATION SUR L'ENVIRONNEMENT**  
**(20 points)**

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 Strasbourg 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 2*) est mis à disposition des clients et du personnel dans le hall de l'hôtel.

En ce qui concerne les salariés, pour l'instant seuls 22 dépliant « Défi pour la Terre » ont été collectés par la direction des ressources humaines (sur un total de 56 salariés). C'est pourquoi Monsieur DESHAYES a décidé d'organiser une réunion de sensibilisation auprès du personnel (*annexe 3*).

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 4*).

**Travail à faire :**

A l'aide de vos connaissances et des *annexes 1, 2, 3 et 4*

- 1.1** Démontrer que les actions présentées relèvent d'une communication globale. Justifier les réponses au moyen d'exemples tirés des annexes.
- 1.2** À partir du discours de Monsieur DESHAYES, relever et caractériser les arguments utilisés pour inciter le personnel à participer à l'opération « Défi pour la Terre ».
- 1.3** Analyser la communication assurée par les supports présents dans toutes les chambres de l'hôtel (type, constituants, enjeux).
- 1.4** Décomposer et illustrer le processus de perception d'un client face à ces supports de communication.
- 1.5** Repérer les composantes de l'attitude attendue du client. Illustrer chacune d'elles par des exemples issus des supports.

## DOSSIER 2 – LA GESTION DE LA PERFORMANCE EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT ET DE QUALITÉ (16 points)

L'engagement du groupe Accor dans la lutte pour la préservation de l'environnement est fortement marqué. Les actions déjà entreprises ont permis de réaliser d'importantes économies d'eau et d'énergies à l'échelle mondiale.

Ces économies ont été possibles notamment grâce à l'implication des salariés dans les actions de préservation de l'environnement. C'est pourquoi le groupe Accor a décidé de mettre en place un « accord de groupe » (extrait en *annexe 5*) afin de redistribuer, sous forme de prime appelée « éco-prime », une partie des gains financiers annuels réalisés sur la consommation d'eau et d'énergies (électricité, gaz, fuel).

En raison de l'objectif de qualité de service à l'égard de la clientèle, l'accord de groupe prévoit également une prime appelée « quali-prime » basée sur la réalisation des objectifs individuels.

Madame HAHN a reçu de la direction générale Europe du groupe Accor le tableau de calcul des éco-primés à verser aux salariés (*annexe 6*).

### **Travail à faire :**

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

- 2.1** Indiquer les critères selon lesquels "l'éco-prime" et la "quali-prime" sont accordées. Quels sont les objectifs de chacune de ces primes ?
- 2.2** Identifier les éléments à prendre en compte pour le calcul de « l'éco-prime » et justifier le caractère collectif de ces éléments (*annexe 5*).
- 2.3** Détailler la démarche de calcul utilisée pour obtenir le montant de la prime à distribuer au personnel de cuisine (*annexe 6*).
- 2.4** Quels sont, à votre avis, les avantages et les inconvénients du mode de calcul de « l'éco-prime » dans le groupe Accor ?

### DOSSIER 3 – LE SUIVI DE LA QUALITÉ DU SERVICE CLIENT (18 points)

Les hôtels Ibis se sont engagés dans une démarche qualité et ont obtenu la certification ISO 9001. Cette certification atteste du professionnalisme des équipes et de la fiabilité de l'organisation. Dans ce cadre, un « Contrat de satisfaction 15 minutes » a été mis en place : les équipes Ibis s'engagent à résoudre un problème rencontré par un client en moins de 15 minutes, 24h/24. Il s'agit d'incidents mineurs dont le dépannage en un temps réduit est réalisable. Dans le cas contraire, le client ne paye pas sa nuit d'hôtel.

L'hôtel Ibis a informatisé le suivi des incidents à l'aide d'une base de données relationnelle (extrait en *annexe 7*). Les problèmes rencontrés par les clients sont saisis par le réceptionniste de service dans le formulaire en ligne « saisie d'un incident » sur le réseau intr@ccor (*annexe 8*).

Ce formulaire alimente la liste des incidents non résolus consultables sur la page écran « incidents non résolus » (*annexe 8*). Lorsqu'un incident est résolu, il le valide en cliquant sur le bouton « OK » de la page écran « incidents non résolus ». Puis le système met automatiquement à jour la base de données en renseignant les champs « dateHeurefin » et « receptionnisteQuiSignaleFin » ce qui génère la page écran des « incidents résolus » (*annexe 8*).

Les causes de non-résolution des incidents sont variables (par exemple : absence d'ampoules électriques en stock ou fuite d'eau non localisable).

À l'heure actuelle, ce système ne donne pas entière satisfaction au regard des objectifs qualités du « contrat de satisfaction 15 minutes ». C'est pourquoi son amélioration est à l'étude.

#### Travail à faire :

- 3.1 Quelles informations la page écran « incidents non résolus » (*annexe 8*) permet-elle d'indiquer au réceptionniste de service ? Justifier la réponse.
- 3.2 Quelles améliorations doit-on apporter au formulaire de saisie en ligne « saisie d'un incident » pour pouvoir assurer le suivi des « contrats de satisfaction 15 minutes » ? Préciser l'impact des améliorations proposées sur la base de données.
- 3.3 Pourquoi est-il nécessaire de sécuriser l'accès aux pages écrans et au formulaire de saisie ?
- 3.4 Comment peut-on sécuriser ces pages écrans et le formulaire de saisie ?
- 3.5 À partir de la base de données (*annexe 7*) indiquer, en les justifiant, les attributs et les opérateurs relationnels nécessaires à la construction de la requête qui permet d'afficher dans la page écran « incidents résolus » (*annexe 8*) la liste des incidents résolus.

## DOSSIER 4 – LE RECRUTEMENT D’UN RÉCEPTIONNISTE (16 points)

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 9*). Le groupe Accor a par ailleurs développé son propre site de recrutement Accorjobs consultable via [www.accor.com](http://www.accor.com).

L’hôtel Ibis Strasbourg doit pourvoir rapidement au remplacement d’un réceptionniste. Après une première sélection, Monsieur DESHAYES reçoit un candidat interne pour un entretien de recrutement (extrait en *annexe 10*). Le candidat occupe un poste similaire dans un hôtel qui fait partie du groupe Accor : Etap Hotel.

### Travail à faire :

- 4.1 À l’aide de vos connaissances et de l’*annexe 9*, déterminer les raisons pour lesquelles l’hôtel Ibis privilégie le recrutement interne. Préciser les moyens mis en œuvre.
- 4.2 Caractériser les procédés d’écoute active utilisés par le directeur des ressources humaines pendant l’entretien de recrutement (*annexe 10*). Illustrer par des exemples.
- 4.3 Citer le type de mobilité dont le candidat va bénéficier en cas d’embauche.
- 4.4 Préciser les moyens d’intégration du nouvel embauché proposés par le groupe Accor.
- 4.5 Indiquer quels sont les enjeux de cette intégration, tant pour le nouveau salarié que pour l’hôtel.

## EXTRAIT DE LA « CHARTE ENVIRONNEMENT ACCOR »

### *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 peu polluants*

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 ;
- en donnant les plans de bus et de métro.

L'hôtel peut aussi proposer à ses clients des modes de transport alternatifs : le vélo, la voiture électrique, les rollers... [...]

### *44 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. [...]

## DÉPLIANT « DÉFI POUR LA TERRE »



## EXTRAIT DU DISCOURS DE FABRICE DESHAYES

[...] « **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 » ! [...]

**SUPPORTS DE COMMUNICATION**

(déposés dans les chambres)

**Support 1**



**Support 2**



**EXTRAIT DE L'ACCORD DE GROUPE  
du 27 juin 2007**

**Article 1**  
Dispositions générales  
Parties

Le présent accord est conclu entre la Direction Générale Europe du Groupe Accor et le Comité de Groupe Europe composé des représentants du personnel du Groupe Accor pour la zone européenne.

**Article 2**  
Dispositions générales  
Objet

Le groupe décide de distribuer aux salariés concernés (voir article 3) :

- une prime annuelle dite « éco-prime » résultant des économies d'eau et d'énergies réalisées par l'ensemble des hôtels du Groupe sur l'année 2008,
- une prime annuelle dite « quali-prime », basée sur la réalisation des objectifs annuels individuels de chaque salarié.

**Article 3**  
Dispositions générales  
Champ d'application

Sont concernés par « l'éco-prime » mentionnée à l'article 2, les salariés de la zone européenne du Groupe ayant par leur fonction la possibilité de réduire les consommations d'eau et d'énergies (directement ou indirectement par incitation auprès des clients). Il s'agit du personnel de cuisine, de ménage et de réception.

Sont concernés par la « quali-prime » tous les salariés du Groupe.

**Article 4**  
Mode de calcul

§1 - Le montant de « l'éco-prime » attribué aux catégories « Cuisine » et « Ménage » est fixé annuellement par le groupe en fonction des économies réalisées (sur une base de 40% de ce total) et de la consommation estimée (exprimée en pourcentage) de chaque catégorie.

Le montant attribué à chaque salarié est fonction du nombre total de salariés dans la catégorie.

§2 - Le montant de « l'éco-prime » attribué à la catégorie « Réception » est fixé annuellement par le groupe en fonction des économies réalisées (sur une base de 60% de ce total) et d'un pourcentage estimé à 7%. Ce taux est justifié par les actions et la communication menées par les réceptionnistes pour inciter les clients à effectuer des économies d'eau et d'énergies durant leur séjour.

Le montant attribué à chaque salarié est fonction du nombre total de salariés dans la catégorie.

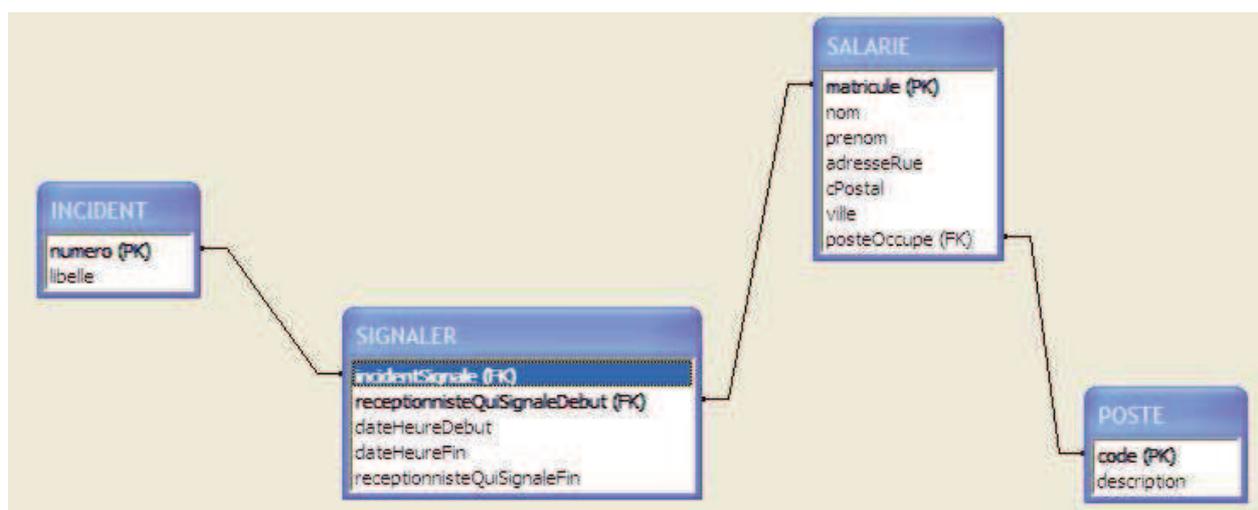
§3 - Le montant de la « quali-prime » est déterminé annuellement par chaque direction d'hôtel en fonction de la réalisation des objectifs individuels fixés lors de l'entretien annuel des salariés.

[...]

## TABLEAU DE CALCUL DES ÉCO-PRIMES DES SALARIÉS DU GROUPE ACCOR

	TOTAL	Proportion de consommation des services à répartir	Centre : Cuisine	Centre : Ménage	Proportion de consommation des clients	Réception
Achats d'eau et d'énergies 2007	108 940 612	40%	24%	16%	60%	7%
Achats d'eau et d'énergies 2008	99 120 000	40%	24%	16%	60%	7%
Economie réalisée	9 820 612	3 928 245	2 356 947	1 571 298	5 892 367	412 466
Nombre de salariés ACCOR par service			2665	5991		2996
Montant par salarié			884,41	262,28		137,67
Prime à distribuer par salarié			885	263		138

## EXTRAIT DU SCHÉMA DE LA BASE DE DONNÉES RELATIONNELLE SUIVI DES INCIDENTS



Notes : La mention **(PK)** indique une clé primaire (*Primary Key*).  
La mention **(FK)** indique une clé étrangère (*Foreign Key*).

## PAGES ÉCRANS ET FORMULAIRE DE SAISIE EN LIGNE

### Page écran des incidents non résolus

#### 3 juin 2009 - Incidents non résolus

Le réceptionniste de service en ce moment est **Marcel Driant**.  
Il est **15h25**.

Numéro d'incident	Temps restant	Libellé de l'incident	Résolu
142	- 4 minutes	Chambre 328 : Réfrigérateur en panne	
145	3 minutes	Chambre 245 : climatisation ne fonctionne pas	
146	11 minutes	Mettre les clients du 327 en 456 (problème de bruit avec l'équipe de hockey)	



### Page écran des incidents résolus

#### 3 juin 2009 - Incidents résolus

Le réceptionniste de service en ce moment est **Marcel Driant**.  
Il est **15h28**.

Numéro d'incident	Libellé de l'incident	Date Heure début	Date Heure fin	Avance/Retard
138	Couloir 3ème : ampoule plafonnier	03-06-2009:07h02	03-06-2009:10h32	Retard 3 h 15 min
143	Chambre 245 : fuite robinet	03-06-2009:06h15	03-06-2009:06h28	Avance 2 min
144	Hall principal : plante renversée, terre sur tapis	03-06-2009:08h20	03-06-2009:08h26	Avance 9 min



### Formulaire de saisie d'un incident

#### 3 juin 2009 - Saisie d'un incident

Le réceptionniste de service en ce moment est **Marcel Driant**.  
Il est **15h32**.

Entrer ici le libellé de l'incident :

### EXTRAIT DE LA « CHARTE RECRUTEMENT ACCOR »

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. [...]

1. [...]
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. [...]
12. 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 !

## EXTRAIT D'UN ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

Fabrice DESHAYES reçoit dans son bureau 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*) :

**F. DESHAYES** « Bonjour, je me présente [...] Comment avez-vous eu connaissance de cette offre d'emploi ? ».

**Le candidat** « J'ai consulté le site Accorjobs ».

**F. DESHAYES** « Bien, parlez-moi de vous ».

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

**F. DESHAYES** « Évoluer, comment pensez-vous évoluer ? ».

**Le candidat :** « 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. ».

**F. DESHAYES** « D'accord [...] Quelle est la durée de votre préavis ? ».

**Le candidat :** « J'ai un préavis d'un mois ».

**F. DESHAYES** « Un préavis d'un mois ? Vous pourriez donc commencer chez nous le 1<sup>er</sup> juillet ? ».

**Le candidat** « Oui, c'est cela ».

**F. DESHAYES** « Bien, pouvez-vous me détailler en anglais les tâches dont vous aviez la responsabilité ? ».

**Le candidat** « Yes, of course. I... ». [...]

*Fabrice Deshayes sourit, hoche la tête et se penche vers le candidat*

**F. DESHAYES** « OK. Pensez-vous que cette expérience professionnelle a été concluante ? ».

**Le candidat** « 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 ».

**F. DESHAYES** « Très bien, c'est intéressant, alors vous ne voyez pas d'inconvénient à ce que je contacte mon collègue de d'Etap Hotel afin qu'il vous recommande ? ».

**Le candidat** « Non, bien entendu... ». [...]