

Comment améliorer la sensibilisation du personnel sur leurs droits et obligations au travail ?



Hôtel Yadis Ibn Khaldoun

Tunis Centre
3 ★, 130 chambres,
50 à 53 employés

Etude de cas

Aspects sociaux

Situation initiale

La majorité du personnel actif dans l'hôtel a un contrat à durée déterminée avec une société d'intérim externe. La société d'intérim fournit très peu d'informations sur le fonctionnement de l'hôtel ou sur les droits des employés. Les employés travaillent dans leur département et ont très peu d'échange avec les autres départements. La gestion des ressources humaines est gérée par un chef du personnel, qui suit les tâches courantes comme l'établissement des plannings et le contrôle des heures, mais qui dispose de peu de temps pour les questions liées aux conditions de travail. Tous ces éléments contribuent à la frustration du personnel, due en particulier à des conditions de travail peu satisfaisantes.

Actions engagées

Le titre de chef du personnel a été remplacé par celui de responsable ressources humaines. Le cahier des charges de l'ancien chef du personnel a été adapté et ce dernier a bénéficié d'une formation sur la gestion des ressources humaines. Les différents départements ont mis en place une meilleure collaboration. De plus, l'hôtel a mis à jour son règlement interne, qui a été présenté par le responsable ressources humaines à tous les employés, y compris les intérimaires.

Thématique	Exemple de nouveauté dans le règlement interne
Conformité légale et informations concernant le travail des enfants	« Aucun enfant de moins de 18 ans ne doit effectuer des heures supplémentaires. » « Les enfants âgés de 15 à 18 ans ne peuvent être affectés qu'à des travaux légers... »
Egalité, non discrimination	« Les postes sont ouverts à toutes les personnes présentant les qualifications requises, indépendamment de leur origine, genre, âge, religion, situation familiale, etc. »
Liberté syndicale	« Les employés peuvent assister aux réunions syndicales durant les heures de travail. » « Des délégués du personnel sont élus conformément aux prescriptions légales... »
Procédures disciplinaires	« Il est notamment interdit (...) D'exécuter des travaux nécessitant le port de vêtements de protection ou d'équipements spéciaux sans en être munis ; D'emporter de l'hôtel sans autorisation des objets ou documents appartenant à l'hôtel ; Les sanctions disciplinaires (...) sont, suivant la gravité de la faute, 1) avertissement écrit, 2) mise à pied, 3) mutation 4) rétrogradation, 5) renvoi avec préavis 6) renvoi immédiat sans préavis ni indemnité »

Impact

La mise à jour du règlement interne et sa diffusion ont notamment contribué à améliorer :

- La compréhension par les employés non seulement de leurs obligations, mais aussi de leurs droits ;
- Une revue des exigences légales ;
- Une meilleure intégration des intérimaires et une plus grande motivation, liée notamment au fait qu'ils bénéficient désormais de plus de formations internes ;
- La compréhension par les employés des limites à respecter en matière de discipline et quels risques ils encourent en cas de non respect des règles ;
- La non discrimination de traitement par la direction en cas de non respect des règles disciplinaires, grâce à une clarification des règles et des sanctions ;
- Le respect des critères sociaux du label Travelife, chaque élément du règlement interne cité en exemple répondant à au moins un critère du label.

Par ailleurs, grâce à la nomination d'un responsable ressources humaines, la gestion des ressources humaines en général s'est améliorée. Les intérimaires se considèrent de plus en plus partie prenante de l'hôtel. De plus, la satisfaction des clients concernant la qualité du service s'est améliorée dans tous les départements. Sur les questionnaires, on trouve des commentaires positifs, comme « une réponse à chaque demande » ou encore « personnel très accueillant ».



« La relation est devenue plus facile entre les départements grâce au règlement intérieur et aux fiches de fonctions qui ont précisé les tâches. Le travail en groupe sur les actions Travelife a permis d'améliorer les échanges et la collaboration entre le personnel des différents services. »

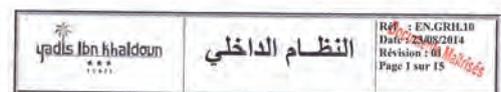
Hanan, gouvernante.

Coûts pour l'hôtel

Le travail a été réalisé par les responsables de l'hôtel dans le cadre de leurs activités courantes. L'impression d'un exemplaire du règlement interne pour chaque employé a généré des coûts faibles.

Recommandations générales pour établir un règlement interne

- Demander conseil à un spécialiste en législation, notamment pour les questions de gestion des heures supplémentaires, travail des mineurs, contrats, etc.
- En cas de préparation à la certification Travelife ou à d'autres labels de durabilité, y intégrer les demandes des labels : liberté syndicale, autorisation d'accéder à ses affaires personnelles en cas de départ définitif, etc.
- Rédiger le règlement dans la langue maternelle des employés
- Distribuer le règlement à chaque employé et organiser une réunion pour en discuter avec eux
- Afficher le règlement où le personnel peut le consulter régulièrement, par exemple dans les vestiaires ou le réfectoire des employés



REGLEMENT INTERIEUR

Le présent règlement intérieur régle les rapports entre :

- la hôtel YADIS IBN KHALDOUN dénommée L'HÔTEL, et
- le personnel travaillant à L'HÔTEL.

Tout membre du personnel est censé connaître le présent règlement et l'avoir accepté dans toutes ces dispositions du seul fait qu'il travaille dans l'hôtel. Il est tenu de s'y conformer sans restriction ni réserve.

CHAPITRE I EMPAUCHE