

## Que demandons-nous aux patrons ?

### 1) obligations légales

Application et respect des lois sociales : contrats, paiements, horaires, congés, avantages en nature,...

Les abus existent, les injustices aussi, la période actuelle est difficile, chacun veut protéger ses intérêts, mais que ce ne soit pas aux dépens du « moins favorisé ».

#### Remarque :

Se limiter au minimum obligatoire est une solution, mais accorder certains avantages, même minimes, peut être à la base d'excellents rapports.

### 2) exigences morales (professionnelles)

Des élèves hôteliers consultés espèrent rencontrer des patrons – techniciens de préférence, mais surtout des personnes compétentes : des « personnalités » qui sachent montrer l'exemple, qui donnent confiance par la valeur de leur gestion, de leurs décisions, de leurs jugements et de leur compréhension.

#### a) social :

Être digne si l'on désire être respecté.

Le respect de la dignité, de la sensibilité, de la qualification, du travail de ses employés déclenche chez ceux-ci ; »la déférence sans servilité », une meilleure collaboration ...

Achever avec eux un ouvrage ennoblit ... (rôle du chef).

#### b) conduire des hommes (le moniteur et l'équipe de travail)

Qualité professionnelle appréciée et appréciable.

L'art de « faire comprendre » et de se « faire comprendre ».

L'art de guider les hommes est fort important. Cela ne s'improvise pas.

... Il est certain qu'un patron trop familier avec son personnel finira tôt ou tard par ne plus savoir donner d'ordres, ni réprimander quand cela sera nécessaire, et sera moins facilement accepté en tant que patron, ... par la brigade...

Autorité ne veut pas dire manque de respect ou de délicatesse.

N.B. -éviter d'humilier le personnel - éviter les remarques graves en présence de la clientèle.

#### c) qualité d'écoute.

Savoir s'arrêter –profiter des loisirs pour liquider des rancœurs.

### Et compréhension

Les employés ont leurs qualités, leurs défauts, leur sensibilité, leurs problèmes... le patron peut faire preuve de tact et de doigté, peut-être même les aider.

### d) intérêt à l'entreprise (information)

Les employeurs mettront le personnel au courant de ce qui se passe dans l'entreprise (petite ou grande).

Ceux-ci prendront mieux conscience de la difficulté de gérer...

Le fait de donner (dévoiler) certains chiffres de frais généraux, par exemple, étonne souvent les ouvriers ... cela oblige à réfléchir et surtout, cela remet en question...

### e) courtoisie

La courtoisie grandit, élève celui qui en témoigne et en bénéficie.

La grossièreté diminue celui qui s'en rend coupable, surtout quand elle est infligée à quelqu'un qui se trouve en état d'infériorité hiérarchique, physique, sociale, ou morale.

### N.B.

- ne pas tirer de conclusion sous l'emprise de la colère ou de l'énervement.
- surveiller son vocabulaire, ses gestes ; la fermeté n'exclut pas la politesse.
- rester digne vis-à-vis du personnel féminin...

Les clients sont sensibles à la bonne qualité des relations entre le patron et le personnel.

En cas de conflits ou de réclamation : calmer apaiser, solutions au moment favorable (savoir attendre) (voir chapitre : « les réclamations »).

### f) équité

Être juste, s'abstenir de tout favoritisme... . Mettre tout le monde sur un pied d'égalité...

Si, dès le premier jour, l'un ou l'autre est f-réfé à cause du diplôme, du sexe, de la présentation, de l'âge ... cela peut semer la zizanie dans toute l'équipe ! Cela fausse le travail aux dépens du client et du patron !

Tout le monde doit avoir pour la même dose de travail le même salaire (proportionnel), doit bénéficier des mêmes égards, sans favoritisme, même caché.

Il faut encourager le respect des valeurs des jeunes comme celles des anciens.

g) mission éducative.

Veiller à l'éducation, notamment professionnelle de l'apprenti, du commis, du stagiaire, ...

Certains pensent qu'il n'y a pas « de petit profits » et abusent de leur pouvoir, ou manquent à leur devoirs.

Les patrons responsables des jeunes sous contrat d'apprentissage veilleront à ce que ceux-ci puissent compléter leur formation, en leur permettant d'assister régulièrement aux cours théoriques et pratiques prévus dans le contrat.

Le jeune travailleur doit être protégé des dangers du métier : jeu, boisson, « influences »,... il convient de l'informer, de le guider, d'éviter qu'il soit démuni,...

La casse ne produit-elle pas la violence ? Faire voir la valeur des marchandises et du matériel.

h) assistance.

Tout travailleur peut avoir une période difficile, il faut le comprendre et l'aider :

- facilités d'horaire ;
- avances sur salaire (discrétion) ;
- solidarité et entraide sont des devoirs d'équipiers.

i) rémunérations-salaires.

A l'heure actuelle, on ne veut plus d'injustice, surtout au point de vue argent, on en veut autant que les autres, si pas plus, ...Si l'on souhaite l'harmonie des sociétés, il faut être juste et honnête ...

Il faut rémunérer chaque personne d'une façon juste et équitable en fonction de son travail et de sa qualification écrite et réelle.

j) discrétion

- « Tout voir, tout entendre et ne rien dire ».
- « Tout voir, sans regarder ».
- « Tout entendre, sans écouter ».
- « Être attentif sans se montrer servile ».
- « Devancer les désirs sans être indiscret ».

Respect de la vie privée de l'autre, respect de ses libertés, respect des convenances ; ici aussi, on souhaite plus de vérité, un meilleur « dosage ».

Citations

« Il est vrai de dire que les personnes habiles, certaines de leur perfection sont parfois irrespectueuses ; elles prétendent tout savoir, elles estiment que ce n'est plus à elles de faire un tel boulot ... elles choisissent, s'arrangent, refusent ... elles sont prétentieuses car elles ne veulent plus se plier aux « petites corvées » ...

k) savoir encourager

Tout travailleur qui fait du bon travail mérite d'être remarqué, considéré, encouragé ; la fierté est une qualité bien humaine lorsqu'elle est bien comprise.

Il faut savoir dire :

- c'est bien
- c'est mal ou il y a mieux

Chacun doit être conscient de ce qu'il vaut et où il est en est.

Texte laissé à votre appréciation :

OUI :

Sur ce qu'ils vont « manger » demain, ce qu'ils vont éventuellement aller voir au cinéma, dans quelle boîte ils sortiront samedi ...

NON :

Pas de question importante et vitale pour eux ... ils se laissent vivre, ils avalent de la matière « prédigérée » et ne savent plus ce qu'ils veulent.

Conclusion : ne sachant pas où on est, on ne peut aller de l'avant !

Peut-être est-ce une question de maturité, d'éducation, de milieu, d'ambiance de travail ... ?

Il faut beaucoup de volonté et de caractère pour progresser par soi-même.

L'appui, l'encouragement d'un patron, d'un professeur peuvent y contribuer.