



ACCOR

Charte de Recrutement

Accor est un leader mondial de l'Hospitalité Augmentée, qui offre des expériences uniques dans plus de 4900 hôtels, complexes hôteliers et résidences implantés dans 110 pays. Depuis plus de 50 ans, tout le savoir-faire hôtelier de Accor s'illustre à travers une collection incomparable de marques, du luxe à économique.

Plus que des nuits d'hôtel, Accor propose à ses clients de nouveaux modes de vie, de nouvelles façons de travailler et de se divertir, qui associent restauration, vie nocturne, bien-être et coworking. Pour maximiser les performances de l'entreprise, le portefeuille d'accélérateurs de business Accor redéfinissent la notion d'hospitalité, en termes de gestion et d'expériences d'accueil. Les clients bénéficient d'un programme de fidélité parmi les plus attractifs au monde.

Le recrutement est un des piliers de la stratégie Talent & Culture du Groupe. Il est une étape-clé pour contribuer à la performance de nos métiers et pour assurer la satisfaction de nos clients.. L'une des décisions les plus importantes que nous prenons pour assurer le succès de nos unités commerciales est de savoir qui est embauché pour y travailler.

Dans le cadre du processus de recrutement, le recruteur/manager doit baser sa décision uniquement sur des éléments objectifs liés aux compétences du candidat (techniques ou comportementales), et ignorer les éléments subjectifs qui pourraient s'avérer être directement ou indirectement discriminatoires. Les différents secteurs d'activités de Accor prônent une approche décentralisée du recrutement, basée sur les normes éthiques et méthodologiques de base résumées dans la charte ci-après. Ces normes doivent être conformes aux lois du travail locales et exemptes de parti pris et de discrimination.

Comme énoncé dans l'Engagement Diversité & Inclusion de Accor, nous avons pour objectif d'accueillir, de faire grandir et d'accompagner équitablement tous les talents.

En 2003, Accor a signé le **Pacte Mondial des Nations Unies (United Nations Global Compact)** et adhère pleinement à ses dix principes, dont ceux relatifs aux droits de l'homme et au droit du travail, avec le souci de les intégrer dans la conduite de toutes les stratégies et mises en place opérationnelles.

En nous dotant d'une Charte de Recrutement internationale, nous nous imposons des règles déontologiques et méthodologiques communes visant, lors du processus de recrutement, à rechercher l'efficacité, tout en garantissant l'égalité et le respect des dispositions légales en vigueur.

Pour soutenir l'accès des femmes aux postes à responsabilités, nous conseillons vivement de créer une liste finale comportant un nombre identique de candidatures féminines et masculines. Pour chaque candidat non retenu dans le processus de recrutement, une explication basée sur les compétences professionnelles sera obligatoirement fournie.

Nous prenons toutes les mesures pour diversifier les sources de recrutement, en tissant par exemple des relations étroites avec les institutions locales ou nationales en charge de l'éducation, de la formation et de l'emploi, avec les écoles professionnelles et supérieures, ainsi qu'avec les universités.

En tant que membre du Réseau International du Handicap de l'OIT (Organisation Internationale du Travail), nous sommes investis dans une démarche active d'insertion et de maintien de l'emploi des personnes handicapées et veillons à son déploiement dans nos pays d'implantation, conformément aux législations locales en vigueur.

Avoir le bon talent, au bon poste, au bon moment et au bon endroit est fondamental pour créer la meilleure expérience client et garantir notre succès. Nos valeurs sont la base de notre processus de recrutement : **Passion du client, Innovation, Esprit de conquête, Performance durable, Confiance et Respect.**

En plus de ces valeurs, notre promesse employeur s'articule autour de 4 piliers « **Venez comme vous êtes** » (**Come as you are**), « **Donnez un sens à vos actions** » (**Work with purpose**), « **Grandissez, progressez et savourez** » (**Grow, learn & Enjoy**) » et « **Explorez des possibilités infinies** » (**Explore, limitless possibilities**) .

Nous souhaitons que tous les talents aient la possibilité d'évoluer professionnellement au sein du groupe Accor. Notre politique pour le développement des talents est accessible à tous et toutes, et nous traitons en priorité toutes les candidatures internes.

La soumission de candidature à un poste témoigne de la confiance du candidat envers Accor. L'attitude adoptée lors de l'entretien, la qualité et la rapidité des réponses données, qu'elles soient positives ou négatives, sont des éléments clés de notre image d'employeur.



1

PUBLICATIONS D'OFFRES D'EMPLOI

Le recruteur/manager entame le processus de recrutement en créant une offre d'emploi pour un poste que ce soit pour une position vacante ou pour une création de poste. Avant la publication de l'offre, le recruteur/manager doit s'assurer que l'offre respecte les critères suivants :

- L'autorisation de recrutement doit être conforme aux directives budgétaires et aux lois, normes et réglementations locales.
- Tous les détails du poste doivent être clairs, concis et efficaces, précisant les expériences, les compétences et les responsabilités exigées pour le poste. Le libellé de l'offre d'emploi doit être conforme à nos engagements Diversité & Inclusion.
- L'offre d'emploi doit respecter nos directives Talent & Culture, être visuellement attrayante et respecter l'identité visuelle du Groupe Accor. Des modèles d'offres d'emploi standard sont disponibles.
- Il est recommandé d'utiliser des intitulés de poste recherchés fréquemment par les candidats et d'éviter le jargon interne. La rémunération peut être indiquée dans l'annonce si cela constitue un moyen d'attraction et si elle est applicable dans le cadre du marché des talents.
- Pour assurer une cohérence globale, des modèles d'offres d'emploi pour les réseaux sociaux ont été développés, il convient de respecter l'identité visuelle ainsi que la structure du contenu.
- Il est recommandé d'afficher tous les postes disponibles d'abord en interne puis en externe. Le respect des usages et coutumes locales (les accords avec les syndicats) doit être pris en compte.
- Tous les postes, quel que soit leur niveau, seront publiés sur notre site Internet Accor Careers sauf en cas de plan de succession interne.

2

SOURCING ET SÉLECTION DES CANDIDATS

Une fois leur candidature soumise, les candidats peuvent être invités à passer une évaluation en ligne afin de s'assurer que leurs compétences correspondent aux qualités requises pour le poste.

Les outils d'évaluation et de sélection Accor assurent cohérence et efficacité pour prédire la probabilité de réussite d'un candidat et de déterminer s'il correspond à un poste spécifique. Ce procédé garantit l'égalité des chances et se base sur les compétences des candidats et non sur des critères discriminatoires tels que la religion, l'âge, le sexe, les opinions politiques, l'origine ethnique, l'appartenance à un syndicat, etc.

Le Référentiel de Compétences du Leadership Accor est un outil primordial pour le processus de recrutement. Conformément au Référentiel, nous avons défini deux types d'évaluations en fonction du niveau de responsabilités du poste pour lequel le candidat postule.

- **Talent Meter** s'applique aux postes opérationnels du Futur Leader jusqu'au Professional Leader (ce sont souvent la majorité des postes au sein de nos opérations et ils ne sont ni exécutifs, ni corporate).
- **OPQ**, une évaluation de la personnalité qui s'applique pour tous les postes de direction au sein des opérations (de l'Executive Leader au Inspiring Leader) ainsi que tous les postes corporate (Futur Leader au Inspiring Leader).

D'autres outils de sélection locaux peuvent également être utilisés à des fins de recrutement spécifiques.

Une formation dédiée à l'utilisation des outils d'évaluation et de sélection est disponible en ligne. Il est essentiel que tous les recruteurs utilisent ce support de formation, pour s'assurer qu'ils maîtrisent les outils.

Pour les franchisés, il est conseillé d'utiliser les outils d'évaluation et de sélection du Référentiel de Compétences de Leadership Accor.

3

ENTRETIENS D'EMBAUCHE

- Les entretiens auront lieu suite à la présélection de candidats qualifiés. Il est fortement recommandé d'établir une liste finale comportant un nombre identique de candidatures féminines et masculines chaque fois que cela est possible, notamment pour les postes de direction.
- Dans le cas d'entretiens d'embauche de candidats internes, le recruteur/le manager doit s'assurer que le candidat a informé son manager actuel du déroulement de cet entretien.
- Si le candidat interne réussit, le recruteur/e manager effectuera une vérification des compétences avec le manager actuel pour s'assurer de son soutien.
- Il est préférable que le panel d'entretien d'embauche comprenne au moins 2 personnes des deux sexes, en particulier pour les postes de leadership.
- Le candidat peut être reçu lors d'un entretien physique ou via des outils numériques (ex. Skype).
- Compte tenu du temps d'entretien limité, le recruteur / le manager doit déterminer si le candidat possède les compétences requises pour le poste, et transmettre suffisamment d'informations au candidat pour s'assurer que l'opportunité lui convient.
- Des guides d'entretien basés sur le référentiel de compétences ont été élaborés afin de faciliter la réalisation des entretiens, pour tous les niveaux de poste.
- De plus, des guides d'entretien d'adéquation à la marque ont également été mis au point, basés sur des questions spécialement conçues et approuvées par les brand leaders, afin de répondre aux exigences de la marque.
- Au moins deux références sont requises pour valider une candidature, même dans le cas d'une mutation interne.

4

SUIVI DES CANDIDATURES

- Toutes les candidatures recevront un accusé de réception automatique via notre système.
- Toutes les candidatures doivent recevoir une réponse positive, négative ou en attente dans les deux semaines.
- Nos recommandations :
 - Pour toute réponse négative, le recruteur doit envoyer une réponse personnalisée en utilisant le « modèle de lettre de refus de candidature » disponible dans le système. Cependant, pour les candidats qui ont été reçus en entretien physique, le refus doit être notifié par téléphone avant d'envoyer un e-mail. Pour les candidats internes, un appel téléphonique sera requis.
 - Dans le cadre d'un recrutement en interne, le recruteur doit s'assurer que le responsable actuel du candidat concerné est dûment informé de la situation avant de faire une offre, et se concerter pour convenir mutuellement d'une date de mutation.
- Lorsqu'un poste a été pourvu, il doit être correctement fermé afin qu'il ne soit plus visible en interne ou en externe sur le site carrières. Tous les candidats doivent être informés que le poste n'est plus disponible.

Pour les franchisés, il est conseillé d'utiliser les outils d'évaluation et de sélection du Référentiel de Compétences du Leadership Accor.

À PROPOS DES DONNÉES PERSONNELLES

Accor collecte et traite les données des candidats dans le cadre de la gestion des comptes des candidats conformément à la Charte de Protection des Données Personnelles de la société.





DOCUMENTS DE SUPPORT

Pour aider nos recruteurs et nos managers dans leur processus de recrutement, et comme indiqué dans la présente charte, les supports suivants sont disponibles :

- Modèles d'Offres d'Emploi Standard
- Modèles d'Offres d'Emploi pour les Réseaux Sociaux
- Documents de Support et Guide d'Utilisation des Outils d'Aide à la Sélection
- Guides d'Entretien de Recrutement basés sur les niveaux de Leadership du Référentiel de Compétences Accor
- Guides d'Entretien d'Adéquation avec la Marque
- Politique de Protection des Données Personnelles



CONTACT

ÉQUIPE ACQUISITION DE TALENTS
talentandculture.careers.all@accor.com
<http://careers.accor.com>