

**Le marketing RH d’AccorHotels**

Le groupe Accor a été fondé en 1967 par deux entrepreneurs français, Gérard Pélisson et Paul Dubrule, sous le nom de Société d'investissement et d'exploitation hôteliers. Le groupe s’est développé rapidement dans les années 70 en rachetant des marques comme Mercure et Sofitel et en lançant des chaînes d'hôtels comme Ibis en 1974. Dans les années 1980, Accor a innové en créant les Formule 1, premiers hôtels « low cost » et s’est développé à l'étranger.

Après une période de diversification dans les services qui a notamment donné lieu à une prise de participation dans le Club Méditerranée et Go Voyages, le groupe Accor a fait le choix depuis 2010 de se recentrer sur une activité 100 % hôtelière. Le groupe développe aujourd’hui ses marques hôtelières allant du luxe (Sofitel, Pullman, MGallery, Grand Mercure, The Sebel), à l’économique (ibis, ibis Styles, ibis budget, adagio access et hôtel F1) en passant par le milieu de gamme (Novotel, Suite Novotel, Mercure, Mama Shelter, Adagio).

Pour témoigner de ce recentrage sur son cœur de métier, l’hôtellerie, le groupe Accor a changé de nom en 2015, pour devenir AccorHotels.

Présent dans 92 pays, AccorHotels est aujourd’hui le premier groupe hôtelier européen avec un parc de 3 500 hôtels. Sa stratégie de développement est ancrée autour de deux axes majeurs :

- le renforcement de son leadership en Europe, cette région du monde étant toujours considérée comme un gisement de croissance significatif par AccorHotels. Le groupe y mène une stratégie de développement dynamique, notamment pour l’hôtellerie économique ;

- une montée en puissance rapide de la présence du Groupe dans les pays émergents. AccorHotels a pour ambition de renforcer sa présence et notamment dans les pays à fort potentiel, en particulier le Brésil, l’Inde et la Chine.

AccorHotels emploie 180 000 collaborateurs dans 92 pays. Le groupe a intégré les Ressources humaines dans sa stratégie de développement et se présente comme un employeur attractif et attentif qui respecte, forme et fait évoluer ses collaborateurs. « L’hôtellerie est un secteurdontle facteur humain représente le cœur. Nous faisons grandir les talents en interne **»,** peut-on lire sur la page du site Internet du groupe consacrée à sa stratégie.

AccorHotels se présente également, grâce à son réseau d’académies, comme la première école hôtelière mondiale, affichant l’ambition d’inventer les métiers de demain, de créer des filières et de se doter d'un vivier de professionnels pour rester la référence sur le marché.

**Le groupe s’affirme aujourd’hui comme l’employeur de référence du secteur de l’hôtellerie grâce à une politique très volontaire qu’il qualifie de « Marketing des Ressources humaines ». Vous analyserez cette politique en répondant aux questions qui suivent.**

**Partie 1**

**Document 1 Marketing des ressources humaines**

**Votre sourire a de l’avenir**

Dans la continuité de l’amélioration de l’attractivité employeur et de la valorisation des métiers du Groupe, une nouvelle campagne de Ressources Humaines « Votre sourire a de l’avenir » a été mise en œuvre. Seize nouveaux visages de collaborateurs et leurs parcours remarquables incarnent la réalité de l’escalier professionnel chez Accor et toutes les opportunités d’évolution.

Les témoignages regroupent l’ensemble des activités du Groupe et illustrent particulièrement la diversité des hommes et des femmes qui travaillent chez Accor. L’objectif de cette campagne est double : valoriser l’offre employeur du Groupe et de ses marques et mettre à disposition des managers des outils efficaces et cohérents mondialement.

D’autres outils de marketing RH sont disponibles dans le Guide de communication de recrutement sur l’Intranet du Groupe, rubrique RH : stands, kakémonos[[1]](#footnote-1), affiches, flyers, carnets de notes… Objectif de ce guide : mener des actions de recrutement et d’image employeur ciblées et pertinentes en fonction des besoins, activités et zones géographiques.

**Accor.com**

La rubrique Ressources Humaines du site accor.com a été complètement refondue. Intitulée « Recrutement et Carrières », elle a été pensée pour répondre davantage aux interrogations et aux besoins des internautes et constitue une entrée plus attractive auprès des candidats potentiels à la recherche d’informations sur la politique RH du Groupe. L’intitulé des rubriques a également été clarifié pour une navigation simplifiée et segmentée. Un nouveau Guide des métiers est disponible ainsi que de nombreux témoignages de collaborateurs qui illustrent la diversité de leurs parcours. De nouvelles fiches permettant aux visiteurs de se renseigner sur les différents métiers offerts par le Groupe seront intégrées au Guide ainsi que des vidéos de collaborateurs.

<http://www.accorhotels-group.com/uploads/static/accorbook/media/3914_ACCOR-FM2009_FR.pdf>

**Document 2 Les vidéos témoignages des salariés d’AccorHotels**

<http://www.accorhotels-group.com/fr/recrutement-et-carrieres/videos-temoignages.html>

**À partir du contexte et des documents 1 et 2 :**

1. **Présenter l’activité d’AccorHotels.**
2. **Identifier les principaux métiers présents chez AccorHotels.**

***(Réponse en environ 5 lignes)***

**Document 3 Une rubrique spécifique pour les diplômés d’un enseignement supérieur ou grandes écoles**

<http://www.accorhotels-group.com/fr/recrutement-et-carrieres/espace-emploi/etudiants-et-jeunes-diplomes.html>

**Document 4 Le site AccorJobs**

<https://jobs.accor.com/Home.aspx>

**Document 5 Great Place to Work : le palmarès 2015**

<http://www.greatplacetowork.fr/meilleures-entreprises/worlds-best-multinational-workplaces/le-palmares>

**Document 6 Students@AccorHotels**

Are you a student searching for internship or job opportunities at AccorHotels?

Are you an AccorHotels collaborator and you want to share your experience with the community ?

Are you working for a school or university and you are willing to get in touch with AccorHotels professionals and students from all over the world?

Good news : you found the right group !

So let's connect together: Students@AccorHotels group is welcoming you!

And keep in mind that the more active you are, the highest visibility you will gain. Don’t hesitate to be active, to generate content, to comment, interact and give others advice. We will be happy to share with you ! Welcome to Students@AccorHotels !

<https://www.linkedin.com/grps/Students-AccorHotels-5063699/about>?

**Vous êtes un étudiant en recherche de stage ou d’opportunités de carrière chez Accorhotels?**

**Vous êtes un collaborateur AccorHotels et vous voulez partager votre expérience avec notre communauté?**

**Vous travaillez pour une école ou pour une université et vous êtes désireux d’entrer en contact avec des professionnels d’AccorHotels et avec des étudiants du monde entier?**

**Bonne nouvelle : vous avez trouvé le bon groupe!**

**Connectez-vous : vous êtes le bienvenue chez Students@AccorHotels!**

**Et gardez bien à l’esprit que plus vous êtes actif, plus vous gagnez en visibilité! N’hésitez pas à vous montrer actif, à partage du contenu, à commenter, à interagir et à donner votre avis. Nous nous réjouissons d’échanger avec vous! Bienvenue chez Students@AccorHotels!**

**Après avoir pris connaissance des documents 3 à 6 :**

1. **À l’aide du tableau ci-après, analyser les différentes actions de communication mises en œuvre par AccorHotels dans le cadre de sa politique de marketing RH.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Action** | **Type** | **Cible** | **Objectifs poursuivis** | **Canal** | **Support** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Document 7 Recrutement dans l'hôtellerie : les prévisions pour 2016**

<http://www.emploi-pro.fr/edito/article/recrutement-dans-l-hotellerie-les-previsions-pour-2016-aea-7468>

**Document 8 Le recrutement dans l’hôtellerie-restauration**

L’observatoire « Tendance-Emploi-Compétence » mis en place par le Medef en 2013 signale les emplois du secteur hôtelier parmi « les cinq métiers les plus recherchés » : fin 2012, 7 % des offres d’emploi de cuisinier n’auraient pas été pourvues et 22 % avec difficulté ; 19 % des offres d’« employés et agents de maîtrise de l’hôtellerie et de la restauration » n’auraient pas trouvé preneur.

<http://www.medef.com/nc/medef-tv/actualites/detail/article/tec-observatoire-tendance-emploi-competence.html>

**En prenant appui sur les documents 7 et 8, et sur vos propres connaissances :**

1. **Apprécier la pertinence du marketing RH mis en œuvre par Accor au regard :**
   1. **de sa stratégie ;**

**et**

* 1. **de la situation du marché du travail dans le secteur de l’hôtellerie restauration.**

1. **Proposer une définition du marketing RH.**

**Document 9 Nos engagements AccorHotels**

<https://jobs.accor.com/Pages/Header/Commitments/Commitments.aspx?IdWebSite=12&IdLanguage=1>

**Document 10 Formation et accompagnement des carrières**

La formation des salariés est un des éléments clés pour assurer un haut niveau de qualité de service.

Au-delà des enjeux économiques, AccorHotels a à cœur de proposer à ses salariés des perspectives de carrières et un développement constant des compétences dans l’objectif d’améliorer l’employabilité de chacun.

Les passerelles de mobilité intermarques et interpays permettent d’asseoir notre politique d’innovation et d’internationalisation du management, d’accompagner les collaborateurs dans leurs parcours professionnels grâce à nos outils, ceci en privilégiant la promotion interne, la mobilité internationale ou locale.

AccorHotels s’engage à :

— intégrer les nouveaux collaborateurs et les former à être les ambassadeurs du Groupe et de ses valeurs ;

— proposer des formations adaptées aux besoins de l’entreprise, avec un accent particulier sur les filières des métiers de l’hôtellerie de demain ;

— donner à chacun la chance de gagner en responsabilité et de bénéficier de l’ascenseur social grâce à ses compétences ;

— entretenir et développer l’employabilité de chacun.*Source : Extrait de la charte éthique et responsabilité sociale d’entreprise 2015*

<http://www.accorhotels-group.com/fileadmin/user_upload/Contenus_Accor/Commun/pdf/FR/accor_charte_ethique_rse_2015.pdf>

**Document 11 L’académie Accor**

<http://www.accorhotels-group.com/fr/recrutement-et-carrieres/pourquoi-choisir-accorhotels/formation.html>

**À partir des documents 9 à 11 et de vos propres connaissances :**

1. **Rappeler le principe et les éléments constitutifs d’une politique de Responsabilité sociale d’entreprise (RSE).**
2. **Expliquer l’expression « Charte éthique ».**
3. **Présenter les principaux engagements pris par AccorHotels vis-à-vis de ses salariés dans le cadre de sa charte Éthique et RSE.**
4. **Dégager les objectifs poursuivis par AccordHotels au travers de ces engagements.**
5. **Montrer que les actions de fidélisation et de développement des compétences mises en œuvre par AccorHotels servent les mêmes objectifs que sa politique de marketing RH.**

**Partie 2 – Question de gestion**

**Comment une entreprise ayant de forts besoins de main-d’œuvre dans des métiers en tension peut-elle procéder pour répondre à ses besoins en compétences ?**

1. D’origine japonaise, le terme kakémono (« objet accroché ») désigne au Japon une image sur papier qui s’enroule sur une base en bois ou métal, et qui destinée à être accrochée au mur. On parle parfois de RollUp pour désigner ces supports de communication faciles à installer qui sont très souvent utilisés à l’accueil des entreprises ou sur les salons. [↑](#footnote-ref-1)