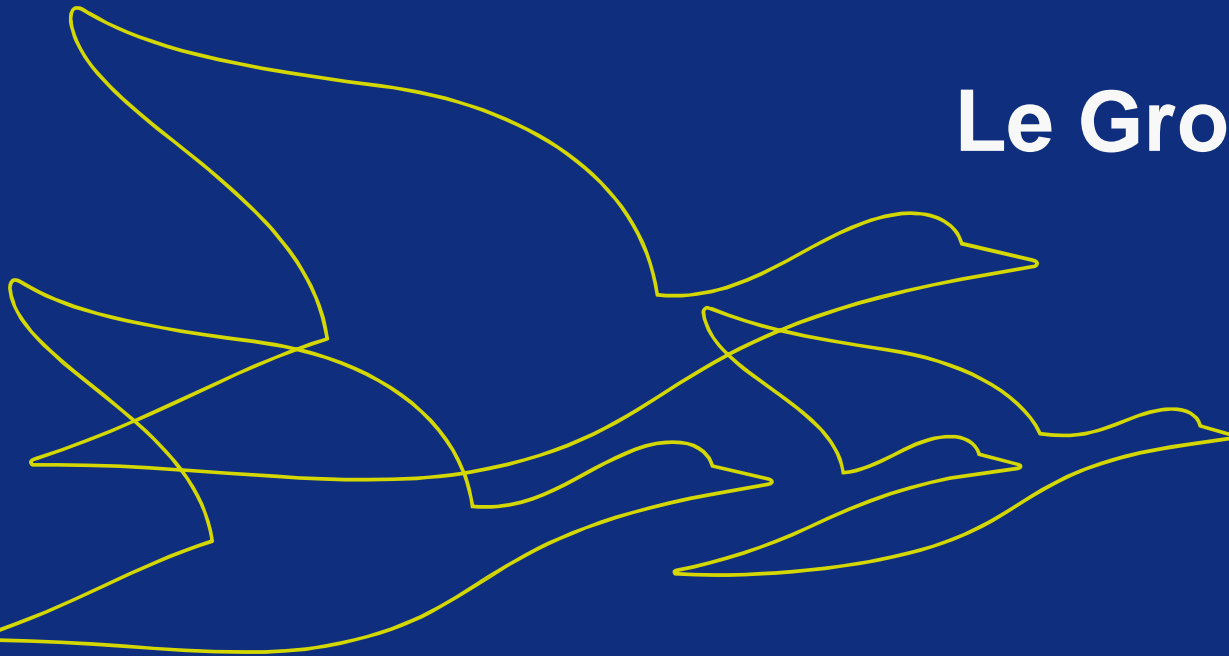


# Le Groupe Accor en bref





## Accor les dates-clés : 1967 - 1991

- **1967** : ouverture du 1<sup>er</sup> Novotel à Lille (France)
- **1974** : création de Ibis
- **1975** : acquisition de Mercure
- **1980** : reprise de Sofitel
- **1983** : acquisition de Jacques Borel International avec Ticket Restaurant et création de Accor
- **1984** : création de Formule 1
- **1990** : acquisition de Motel 6
- **1991** : création de Etap Hotel

- **1999** : création de Suitehotel
- **2000** : lancement de accor.com et de accorhotels.com
- **2001** : partenariats majeurs en Chine – lancement de Suitehotel sur le marché européen
- **2002** : prise de participation dans Dorint AG
- **2003** : ouverture du 1<sup>er</sup> Ibis à Tianjin en Chine
- **2005** : ouverture du 4 000<sup>ème</sup> hôtel
- **2007** : lancement de all seasons et de Pullman, repositionnement de Sofitel sur le luxe et acquisition de Kadeos et de PrePay Technologies Ltd pour les Services
- **2008** : création de M'Gallery et lancement du programme mondial de fidélité : A/Club
- **2009** : Alliance de Accor Services et MasterCard Europe pour créer PrePay Solutions

## Accor les dates-clés : 1999 - 2009







Depuis plus de 40 ans, Accor réinvente ses métiers au rythme du monde qui l'entoure pour proposer à ses clients des produits innovants et de qualité dans l'Hôtellerie et les Services.

**Accor, groupe mondial et leader européen dans l'hôtellerie, leader mondial dans les services aux entreprises**

**4 000\* hôtels dans près de 100 pays**

**150 000 collaborateurs dans le monde**

**32 millions d'utilisateurs de services**

\* au 31 /12/ 2008

**ACCOR**  
Hospitality

SOFITEL pullman NOVOTEL Mercure Suite HOTEL allseasons ibis Etap  
**FÖRMULE1** Accor Thalassa MOTEL6 LENÔTRE compagnie des wagons-lits hotelIFT

**ACCOR**  
Services

**Ticket Restaurant® Ticket Childcare® Ticket CÉSU® Ticket Car® Ticket Clean Way® Ticket Compliments® Accentiv'®**



Accor, leader mondial de l'Hôtellerie économique et milieu de gamme et acteur majeur de l'hôtellerie haut de gamme et du luxe sur les 5 continents

- 4 000\* hôtels dans 90 pays
- 131 000 personnes dans l'Hôtellerie
- Près de 500 000 chambres

\* au 31/12/2008

Photos © Pierre-Emmanuel Faustin



# Accor Services

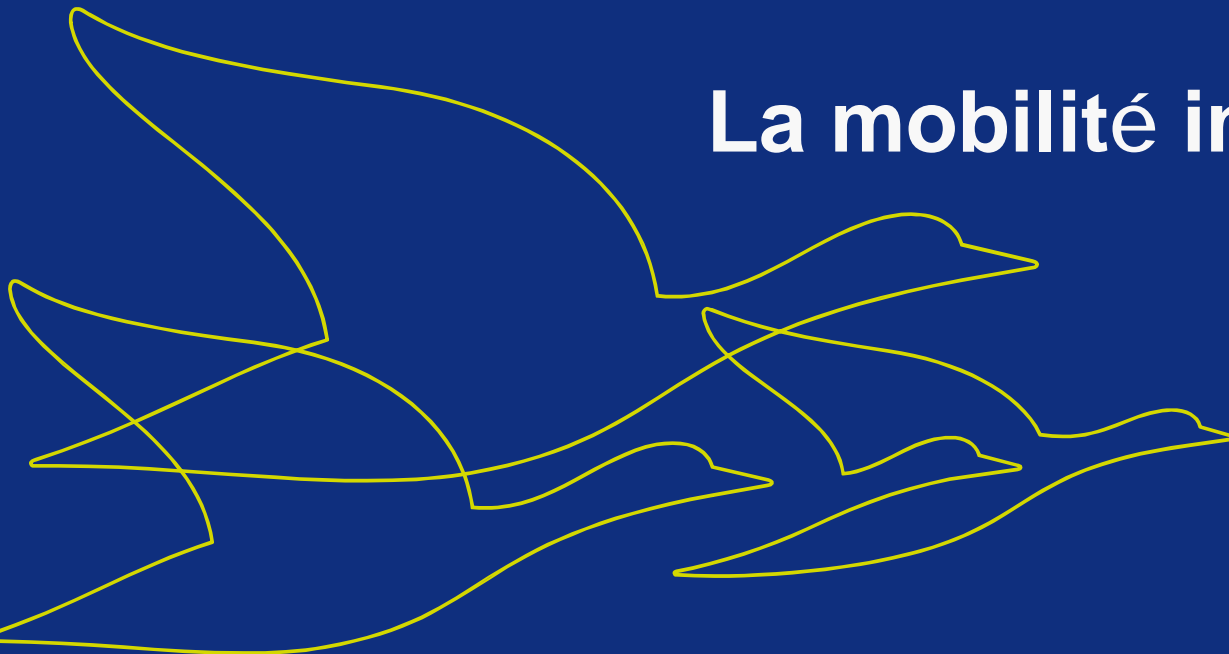
Accor, leader mondial des titres de Services pour améliorer la productivité des entreprises et des collectivités et le bien-être des salariés

32 millions d'utilisateurs

490 000 entreprises ou collectivités clientes

1,2 million de prestataires affiliés dans 40 pays sur les 5 continents

# La mobilité internationale chez Accor



- Nos challenges
- Notre organisation
- Nos actions
- Les conditions de succès



- **Anticiper et répondre à l'enjeu de développement**

- ⇒ S'assurer de la bonne adéquation entre nos besoins et la préparation de nos collaborateurs

- ⇒ Identifier, chaque année, dans chaque organisation, nos futurs managers mobiles à l'international (5%)

- **Promouvoir la mobilité internationale comme une étape importante dans la carrière de nos collaborateurs, leur permettant de :**

- ⇒ Développer leurs compétences, leur dimension interculturelle

- ⇒ Se confronter à de nouveaux modes d'organisation

## **Mobilité internationale : nos challenges**



- **Création en 2007 d'un Pôle dédié à la Mobilité Internationale au sein du Groupe**

### **Organisation du pôle :**

- ⇒ un responsable mobilité dédié par zone géographique afin d'être au plus près des opérationnels
- ⇒ une équipe d'experts en matière de : rémunération, fiscalité, immigration et protection sociale internationale

### **Missions du pôle :**

- ⇒ être les interlocuteurs privilégiés des managers opérationnels en matière de recrutement et de mobilité
- ⇒ accompagner dans leur projet professionnel les candidats mobiles à l'international
- ⇒ suivre les collaborateurs tout au long de leurs missions à l'international
- ⇒ être garants du respect de la politique de mobilité internationale du Groupe

**Mobilité  
internationale :  
notre  
organisation**



- **Définition de règles de mobilité internationale  
Groupe pour les managers et les employés**

⇒ Voyage, déménagement, logement, intégration

⇒ Applicables dans toutes les organisations / entités

## **Mobilité internationale : nos actions**



- **Mise en place d'un process d'identification des collaborateurs ayant un projet de mobilité internationale**
  - ⇒ Process
  - ⇒ Pré-requis
  - ⇒ Compétences et aptitudes attendues
  
- **Création d'un kit d'animation de réunion pour les DRH dans les pays**
  - ⇒ Pour accompagner la démarche d'identification auprès des DRH
  - ⇒ Pour sensibiliser à l'interculturel les candidats identifiés

## **Mobilité internationale : nos actions**



## La politique mobilité internationale et le process



### Formalisation de mon souhait

- ▶ Je *communique* mon intérêt à mon Manager et/ou à mon DRH
- ▶ J'*étudie* mon projet avec eux
- ▶ J'*en discute* en famille

### Validation de ma candidature

- ▶ Je *fais valider* mon projet par mon Manager et/ou mon DRH
- ▶ Je *prends contact* avec un Responsable Mobilité Internationale
- ▶ Je *consulte* les postes à pourvoir

### Suivi de ma candidature

- ▶ Je *recherche* un poste à l'international
- ▶ J'*échange* avec l'équipe Mobilité Internationale sur les opportunités et les conditions de ma mobilité

### Préparation au départ

- ▶ Je *prépare* tous les aspects pratiques de ma mobilité
- ▶ J'*effectue* les démarches administratives
- ▶ Je *garde le contact* avec mon Manager, mon DRH et l'équipe Mobilité Internationale

### Départ / Arrivée

- ▶ Je *vérifie* la check-list de départ
- ▶ Je *vérifie* la check-list d'arrivée



## La politique mobilité internationale et le process



### Les pré-requis pour la mobilité internationale



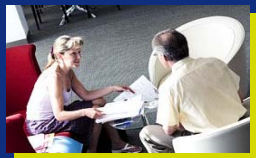
Anglais maîtrisé  
et/ou langue  
du pays d'accueil

→ Niveau opérationnel  
évalué



Performance  
validée  
Ancienneté  
dans le poste

→ Entretien annuel  
d'évaluation  
→ 2 ans minimum  
pour les managers



Projet professionnel validé

→ Entretien de carrière  
et/ou Entretien  
de mobilité



Faisabilité évaluée  
/ situation familiale,  
destinations, ...

→ Réflexion en famille



## Les compétences et aptitudes attendues

### ■ Performance professionnelle validée

- Niveau supérieur ou égal au niveau attendu dans le poste
- Maturité managériale :

**Orienter l'action  
vers les résultats  
à court et moyen  
terme**

**Manager  
dans la diversité  
et promouvoir  
un développement  
durable**

**Travailler  
en réseau**

### ■ Aptitudes et qualités démontrées

- Adaptabilité/ Souplesse
- Ouverture d'esprit
- Sensibilité multiculturelle
- Capacité à convaincre

- **Mise en place d'un process d'identification des collaborateurs ayant un projet de mobilité internationale**
  - ⇒ Process
  - ⇒ Pré-requis
  - ⇒ Compétences et aptitudes attendues
- **Création d'un kit d'animation de réunion pour les DRH dans les pays**
  - ⇒ Pour accompagner la démarche d'identification auprès des DRH
  - ⇒ Pour sensibiliser à l'interculturel les candidats identifiés

## **Mobilité internationale : nos actions**



## Kit Mobilité Internationale - extraits

### Découvrir la mobilité internationale



**Le Film-Témoignages**  
Une définition de la culture  
La sensibilité multiculturelle  
10 clés de lecture des cultures



**Les 4 phases du processus d'adaptation**  
Do's and Don'ts pour une adaptation réussie



**Les 5 valeurs Accor et la Mobilité**  
Les enjeux à horizon 2010  
Les perspectives et les profils

### Ma mobilité internationale en action



**Process**  
Pré-requis  
Compétences et aptitudes  
Statuts  
Les règles pour les managers



**Les 3 sources d'information Accor**  
Les autres sites



**Être acteur de sa mobilité**  
Se préparer au départ  
Plan d'action

## Kit Mobilité Internationale - extraits

Je me découvre  
autrement



### Les 4 phases du processus d'adaptation

#### Lune de miel



- ▶ durée variable
- ▶ curiosité
- ▶ fascination

#### Choc culturel



- ▶ anxiété, frustration
- ▶ doute
- ▶ repli sur soi, rejet

#### Réconciliation



- ▶ familiarisation avec la langue
- ▶ meilleure compréhension de la culture

#### Adaptation



- ▶ confiance
- ▶ repères, anticipation
- ▶ intégration à la vie locale





## Do's and Don'ts

### Les pistes à suivre

- Être curieux et ouvert
- Observer et analyser
- Être souple et savoir se remettre en question
- Se mettre à la place de l'autre

### Les erreurs à éviter

- Ignorer la langue locale
- S'appuyer sur ses stéréotypes et les renforcer
- Considérer ses modèles comme plus efficaces
- Négliger l'étiquette locale
- Arriver sans préparation

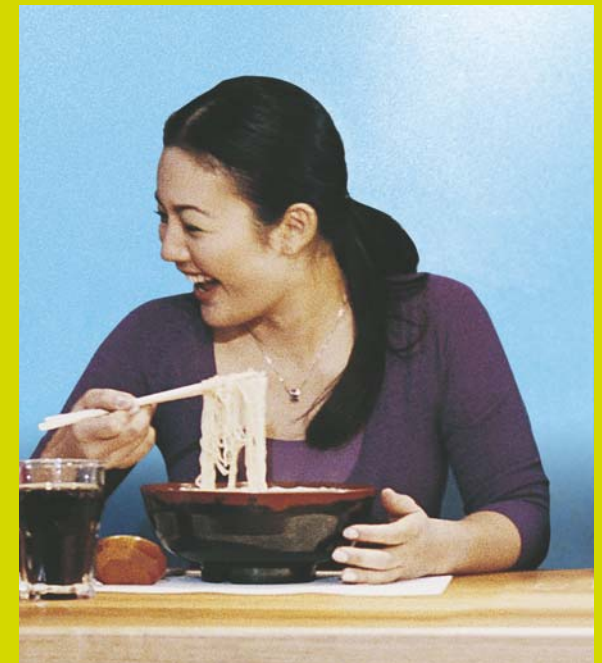
- **Mise en place d'un "parcours client" interne**

- Une mobilité internationale se prépare
- Une mobilité internationale s'accompagne
- Vers une nouvelle mobilité

- ▶ **Exemple :**

- **Mise en place de formations "primo-expatriation"**
  - ⇒ afin de préparer le collaborateur (et sa famille) au nouveau challenge avant le départ

## **Mobilité internationale : nos actions**



- Implication de la hiérarchie opérationnelle et du réseau RH à chaque étape du challenge
- Démarche active du candidat
- Feed-back permanent entre tous les acteurs : le collaborateur mobile, son Directeur Ressources Humaines et le Responsable Mobilité Internationale
- Confiance et transparence

## **Mobilité internationale : les conditions de succès**

