

Communiqué de presse

Paris, 05/06/2014

Accor, 1^{er} opérateur hôtelier mondial dans 92 pays, met ses collaborateurs dans le Cloud Un dispositif de communication interne 2.0 pour accélérer sa transformation digitale

Accor fait un pas supplémentaire dans sa révolution digitale et la transformation de ses modes de collaboration avec le lancement d'un dispositif de communication interne 2.0 associant **un intranet nouvelle génération, AccorLive, et un réseau social d'entreprise AccorLounge**, proposé à ses 170 000 collaborateurs dans le monde.

Alors que l'expérience digitale est au cœur du parcours client dans les hôtels Accor, le Groupe s'est engagé dans une évolution culturelle majeure en interne. **Flux d'information ciblés et permanents, partage d'idées, échange et stockage de contenu multimédia, création de communautés collaboratives, consultation multicanal via un terminal professionnel ou personnel** sont autant de leviers visant à créer de la valeur et à la partager.

Virginie Sido, Directrice de la marque corporate Accor, RSE & communication interne explique : *« Collaboratif et personnalisable, ce dispositif est particulièrement remarquable par son envergure internationale et son empreinte opérationnelle. Dans les sièges ou les hôtels, en filiale ou franchise, les directeurs, gouvernantes d'étage, réceptionnistes ou chefs de cuisine peuvent accéder à ces nouvelles solutions depuis un ordinateur professionnel ou personnel, une tablette ou un mobile. Notre ambition est de permettre au plus grand nombre d'échanger afin de favoriser l'efficacité, le dialogue et la créativité. »*

Avec près de **60% de salariés de moins de 35 ans**, le Groupe voit grandir la part d'une génération Y hyper connectée, à la recherche d'une plus grande proximité managériale et instantanéité dans la communication en entreprise. Grâce à ces nouveaux espaces d'expression et de collaboration, Accor, entend donner **à ses équipes qui sont à 90% en contact direct avec la clientèle**, la possibilité de partager leur savoir-faire et leur expérience de la relation clientèle pour accroître la performance hôtelière et la qualité du service client.

Pour développer cette plateforme, le Groupe a bénéficié de l'accompagnement de l'entité conseil d'**Orange Business Services**, depuis l'identification des besoins métiers jusqu'à la conduite du changement auprès des collaborateurs, ainsi que de l'expertise de **Microsoft**. Laurent Idrac, Directeur des Systèmes d'Information du groupe Accor, déclare : *« cette nouvelle solution repose sur une architecture hybride inédite intégrant AccorLive, portail intranet hébergé par Accor sur SharePoint2013 et AccorLounge, réseau social intégré hébergé dans le Cloud avec Sharepoint online et Office365. Ce dispositif présente plusieurs avantages majeurs, comme celui de pouvoir se connecter depuis tout type de terminal professionnel et personnel, de bénéficier d'un large espace sécurisé de partage et de stockage de fichiers et d'une évolution permanente des fonctionnalités grâce au Cloud. »*

Le dispositif de communication interne 2.0 est composé de :

AccorLive, un portail de communication interne mondial entièrement personnalisable par les utilisateurs.

- Un **portail de news** actualisé au quotidien et paramétré en fonction des centres d'intérêt de chaque utilisateur, à « liker », commenter ou partager sur l'actualité du Groupe, des marques et des métiers
- L'espace **Accor Apps** propose aux utilisateurs de faire remonter sur leur page principale les applications les plus utiles au quotidien (outils de réservation, photothèque, demande de congés, catalogue de formation, etc...)
- Un accès direct aux **intranets** marques, métiers ou pays liés au profil du visiteur.

AccorLounge, le réseau social intégré à AccorLive, ouvert à tous les collaborateurs sous enseignes Accor et partenaires franchisés et propriétaires. Il permet aux collaborateurs des 3600 hôtels du Groupe, disséminés sur l'ensemble du globe de dépasser les frontières géographiques et hiérarchiques.

A travers cet espace collaboratif, qui compte déjà 190 communautés et plus de 3000 membres un mois après le déploiement dans les sièges, les collaborateurs peuvent :

- **Créer une communauté** publique (ouverte à tous) ou privée (sélective) pour échanger, commenter du contenu et développer son réseau autour de thématiques professionnelles ou para professionnelles. Les chefs de cuisine pourront par exemple créer leur propre communauté : temps de cuisson, recettes originales ou produits innovants, les membres auront la possibilité de partager leurs bonnes pratiques et valoriser leur expertise.
- **Stocker ou partager du contenu** : chaque utilisateur du réseau social dispose d'un espace personnel conséquent de stockage et de partage en ligne (25Go) pour ses fichiers (documents, vidéos, images).

Pour accompagner le déploiement du projet, Accor a développé avec le groupe Cegos, leader international de la formation professionnelle et continue, un **programme de e-learning** traduit en 7 langues afin d'aider les collaborateurs à découvrir les nouvelles fonctionnalités du dispositif.



Premier opérateur hôtelier mondial, Accor met au service de ses clients et partenaires sa double expertise d'opérateur et franchiseur (**HotelServices**) et de propriétaire et investisseur (**HotelInvest**) avec pour ambition d'assurer une croissance durable et un développement harmonieux au profit du plus grand nombre.

Avec près de 3 600 hôtels et 460 000 chambres, Accor accueille les voyageurs d'affaires et de loisirs dans 92 pays sur l'ensemble des segments : luxe-haut de gamme avec **Sofitel**, **Pullman**, **MGallery**, **Grand Mercure**, milieu de gamme avec **Novotel**, **Suite Novotel**, **Mercure**, **Adagio** et économique avec **ibis**, **ibis Styles**, **ibis budget** et **hotelF1**. Le Groupe s'appuie sur un écosystème digital puissant avec notamment son portail de réservations **accorhotels.com**, ses sites de marque et son programme de fidélité **Le Club Accorhotels**.

Première école hôtelière au monde, Accor s'attache au développement des talents de ses **170 000 collaborateurs** sous enseignes, ambassadeurs au quotidien de la culture du service et de l'innovation qui anime le Groupe depuis plus de 45 ans.

Suivez l'actualité du Groupe sur :

 @accor | www.accor.com

Effectuez vos réservations sur :

www.accorhotels.com

Contacts presse

Charlotte Bourgeois-Cleary
Directrice des relations média monde

Delphine Dumonceau
Relations presse
+33 (0)1 45 38 84 95

Marie-Camille Aubagnac
Relations presse
+33 (0)1 45 38 19 16