

Sébastien Bazin,
Président-directeur général, Accor



© Fabrice Malard

**LA FRANCE A UNE VISION QUE NOUS SOMMES
CAPABLES D'EXÉCUTER**

Porté par une passion pour le service et un goût du dépassement, Accor accueille chaque jour six cent mille personnes dans le monde entier. Un engagement que le groupe Accor a aussi démontré lorsqu'il s'est investi dans la candidature de Paris pour l'organisation des Jeux Olympiques, et que Sébastien Bazin, son président-directeur général, compte bien tenir en 2024...

Le 26 mai 2016, Accor rejoint le Comité de candidature de Paris 2024 en tant que partenaire officiel. Le groupe affiche alors son soutien sur la façade de la tour Sequana, son siège social, en déployant un gigantesque logo Paris 2024 composé des photos de 130 salariés et internautes avec le hashtag #WelcomeParis2024. Deux d'entre eux auront la chance d'accompagner Sébastien Bazin et la délégation du COJO^[1] à Lima (Pérou) le 13 septembre 2017, le jour où le CIO^[2] désigne Paris ville hôte des Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024.

Un enthousiasme que Sébastien Bazin souhaite aujourd'hui transmettre et partager pleinement avec ses clients et ses collaborateurs. *« Les Jeux Olympiques sont une très belle aventure, un moment unique dans la vie des Français et un moment où l'on peut faire briller notre métier, l'hospitalité. »*

Leader mondial dans l'hôtellerie présent dans 100 pays avec plus de 4 800 hôtels, Accor et ses 280 000 collaborateurs accueillent chaque année 120 millions de clients. Avec cette volonté devenue stratégie, celle de répondre aux besoins de ses hôtes et de les surprendre grâce à des offres et des services personnalisés pour tous les clients, quelle que soit la gamme de l'établissement. Manager et opérateur, le Groupe possède le portefeuille de marques le plus vaste de l'industrie hôtelière, près de 40 marques de luxe et premium reconnues à l'échelle internationale, des marques économiques et milieu de gamme, des concepts lifestyle et des resorts uniques. Accor gère également des résidences privées avec des services hôteliers pour des séjours longue durée.

Innover, augmenter l'attractivité et la renommée du portefeuille de marques, inventer les services hôteliers de demain, développer le potentiel de ses collaborateurs, viser l'excellence... Tel est le programme de Sébastien Bazin, des objectifs qu'il dédiera à tous ceux qui partageront ces Jeux, clients, collaborateurs, athlètes, comité d'organisation...

UN GROUPE DÉJÀ PRÊT À PARTICIPER

Pour l'heure, Accor est présent dans les huit autres villes où se dérouleront les épreuves olympiques, avec une offre très large de plus de 600 hôtels de l'ensemble de sa gamme, HotelF1, ibis budget, ibis Styles, ibis, adagio, Mama Shelter, Mercure, Novotel, Pullman, MGallery et Sofitel. De même, le Groupe s'est déjà engagé à mettre à disposition 24 000 nuitées dans 192 hôtels à Paris et en Île-de-France, assurant ainsi au COJO la moitié des besoins estimés d'hébergements. Il peut aussi apporter ses compétences et son expertise grâce aux nombreux services de la conciergerie John Paul, dont la réservation de billets et l'organisation de sa « *journée olympique* », même au dernier moment.

« Comment préparer un tel événement ? En ce qui concerne notre métier, il n'y a pas de préparation "spéciale", explique Sébastien Bazin. Nous accueillons tous les jours plus de 600 000 clients dans le monde entier, et nous savons gérer des manifestations importantes, notamment parisiennes comme le Bourget, les Fashion Shows, le Tour de France... Notre métier, c'est cette capacité à recevoir, à marquer les heures de la journée par une expérience, par des moments forts, tant dans la restauration, l'hôtellerie, la conciergerie que l'événementiel... Donc rien ne m'effraie. La différence est que nous aurons là un lieu précis, une période concentrée sur six semaines et une énergie incroyable, et que les succès comme les échecs seront démultipliés par la très importante couverture médiatique. Alors cela fait partie de ces moments à réussir, ce qui me convient très bien pour le côté rigoureux qu'il faut donner à l'exercice. C'est pour ces raisons que, au-delà de la méthode qui fonctionnera très bien, nous devons surprendre et nous inscrire dans ce temps : nous serons en 2024, cela signifie qu'il faut anticiper les technologies d'une manière juste, pour que les gens se sentent en adéquation avec les réseaux sociaux et les applications mobiles. Nous exploiterons au mieux l'intelligence artificielle, par exemple pour la traduction simultanée ou toutes les interfaces entre nous et nos clients, dont les athlètes. Pour que chaque ressortissant étranger se sente chez lui quand il arrive à Paris, de l'aéroport jusqu'aux événements sportifs. Nous travaillons aussi sur un ensemble de

services exclusifs tels que la conciergerie digitale, développée par John Paul, pour répondre aux besoins des personnes accréditées tout au long de la compétition. »

Il est évident pour Sébastien Bazin qu'il ne sera pas opportun de démultiplier une offre hôtelière pérenne dont l'utilité durera un mois et demi. En revanche, le groupe crée des solutions d'hébergement temporaires et adaptables, comme Flying Next, un pied-à-terre éphémère et mobile destiné à des manifestations culturelles et sportives.

« Il s'agit de containers que nous avons aménagés comme une chambre d'hôtel, avec un espace de vie climatisé, une chambre, une salle de bains et une connexion wifi. Nous les avons testés avec succès aux 24 heures du Mans et aux Rencontres d'Arles, et nous souhaitons les développer partout où il est justifié d'amener le réceptif sur le lieu de l'événement, plutôt que de laisser les gens reprendre leur voiture pour rejoindre un lieu d'hébergement. Cela peut être un festival, une manifestation sportive, et même un mariage. Nous serons donc capables de déployer 5 000 à 10 000 lits pour un seul événement, pour ensuite les mettre à disposition d'un autre événement. » Un îlot est composé de six modules, soit cinq chambres et un local technique, s'achemine par camion ou par train et s'installe en deux jours. Les matériaux, techniques et équipements, sont écologiques (commerce équitable, peinture éco-labellisée, bardage bois de forêts éco-gérées, éclairage LED...), et les modules fonctionnent à partir d'énergies vertes. Tout a été pensé pour une solution la plus écologique possible et énergétiquement autonome. Pour concevoir, formaliser et fabriquer ce concept, les équipes d'Accor ont collaboré avec CAPSA Containers et Ora-Ïto, l'un des designers français les plus réputés de sa génération. *« Notre département Innovation Lab imagine et teste sans cesse de nouvelles formes de services et d'hébergement pour anticiper les marchés, les besoins et les attentes de nos clients. »*

Il en est également ainsi pour un autre concept expérimenté et maintenant en cours de déploiement, une chambre accessible pour les clients en situation de handicap. Développée par le Groupe en association avec des collaborateurs handicapés et le designer Didier Versavel, Smart Room propose des équipements technologiques et intuitifs. Notamment une tablette connectée pour la fermeture des rideaux, l'inclinaison de la tête de lit, l'équipement audio-visuel et l'ambiance

lumineuse, un dressing conçu pour un accès simple aux vêtements, un éclairage LED à détecteur de mouvements en pied de lit pour faciliter les déplacements nocturnes, une salle de bains équipée d'un pommeau de douche aisément ajustable, d'un siège de douche rabattable et ajustable, d'un lavabo réglable en hauteur, de barres d'appui design servant de porte-serviettes, d'aides à l'endormissement grâce à un métronome lumineux, ou un bandeau intégrant des capteurs d'énergie cérébrale ainsi qu'un système de relaxation...

« Maintenant que nous avons réussi à optimiser les coûts, nous mettons en place cette chambre PMR, notre objectif étant d'en proposer trois ou quatre dans chaque hôtel. Il faut savoir que plus d'un tiers des personnes en situation de handicap ne le déclarent pas lors de la réservation. Elles n'ont aucune envie de se retrouver dans un endroit clinique, inhospitalier, alors elles préfèrent supporter leur handicap et avoir une chambre normale. Quand on découvre ces chiffres, on se dit que les hôteliers se sont fourvoyés pendant des années ou que la législation a imposé des équipements qui n'étaient pas au rendez-vous de ce que les gens souhaitent. Et ce qui est formidable, c'est que le valide ne se rend pas compte qu'il est dans une chambre spéciale. »

DES JEUX DONT CHACUN DOIT POUVOIR PROFITER

Impliquer ses collaborateurs étrangers lors de cet événement exceptionnel est également l'intention de Sébastien Bazin, en recevant à Paris un certain nombre d'entre eux, originaires de tous les continents. *« Parce que c'est une très belle opportunité de remercier et de promouvoir nos collaborateurs, et une très belle occasion pour être à l'écoute de toutes ces cultures internationales. De même, nous intégrerons des jeunes de Paris, de banlieue, de province dans nos équipes en réceptif. C'est une opportunité pour eux, et pour nous, d'aller les chercher et de leur donner une formation, un bagage. »*

Découvrir et développer le potentiel de ses collaborateurs, le groupe maîtrise puisqu'il forme 80 000 personnes par an sur les dix-huit campus Accor Académie et ce, quel que soit leur métier ou leur niveau de formation. Même dans les pays ayant peu ou pas d'écoles hôtelières, grâce à des campus éphémères. S'investir

dans la diversité et l'inclusion fait également partie des missions d'Accor. « *Nous attachons beaucoup d'importance à notre fonds de dotation Solidarity Accor, que je préside, pour mettre en place des actions auprès des communautés locales, des femmes, des enfants dans les pays et les régions dans lesquels nous sommes présents. Notre objectif est vraiment de démultiplier nos moyens pour que ce soit au bénéfice de dizaines de milliers d'individus.*

Les jeux sont une énorme chance pour tout le monde, reprend Sébastien Bazin, si on arrive à mêler valeurs du sport, responsabilité sociale, bassins d'emplois, formation, culture internationale, environnement, durabilité... Tout comme les Jeux Paralympiques... Ils ont beaucoup d'importance pour nous. Car ce sont de vrais instants de grâce. Voir jouer des athlètes handisports, c'est une émotion multipliée par deux. Donc nous serons présents pour eux, d'autant plus que c'est aussi un beau message à faire passer, cela fait du bien à tout le monde... »

VISION, PRÉPARATION, PERFECTION...

« Les Jeux sont un moment où tous les feux internationaux sont braqués sur la France et sur Paris, il y a un effet accélérateur de qui nous sommes et comment nous nous présentons au monde. Et puis il y a beaucoup de maturité et de réflexion dans le projet actuel. Nous avons beaucoup appris de ce qui s'est passé à Athènes et en perdant face à Londres 2012. J'étais à Lima avec la délégation, et le projet français portait un message certes moins flamboyant que celui de l'équipe américaine, mais beaucoup plus substantiel, profond, mesuré, quantifié. J'ai une très grande confiance en l'équipe actuelle et en Tony Estanguet pour se battre et relever tous ces challenges. D'autant plus qu'ils ont réussi à tous nous fédérer : le monde politique, la ville de Paris et la région l'Île-de-France, le président de la République actuel et son prédécesseur, le monde de l'entreprise, le bassin de la population aussi parce qu'ils ont ressenti qu'ils étaient partie prenante et, bien sûr depuis le début, le monde sportif qui a pris intelligemment la main. Et je pense que le monde financier sera au rendez-vous. Il y a peu de projets en France avec autant d'adhésion pour un objectif commun et cela ne devrait que s'amplifier au cours des prochaines années. »

Finalement, Accor et les athlètes des Jeux Olympiques possèdent bien des similitudes. Dans la longue et exigeante préparation et dans les multiples compétences qui doivent faire de chaque instant un moment de perfection, dans la remise en cause permanente et dans l'humilité qu'ils requièrent.

« Accor est un groupe international, avec une culture et des racines françaises très ancrées. Un ADN très présent que nous revendiquons, mais qui ne se veut en aucun cas ni dominant, ni arrogant, conclut Sébastien Bazin. Et c'est ce que sera cette édition : profondément internationale, avec une touche française... »

[1] Comité d'organisation des Jeux Olympiques

[2] Comité international olympique



La Smart Room Accor, une chambre spécialement équipée pour les clients en situation de handicap

© Accor



Flying Next, un pied-à-terre éphémère et mobile, aménagé comme une chambre d'hôtel, pour des manifestations culturelles et sportives (ici à Avoriaz 1800)
© Accor