

## HISTORIQUE AS

### De Ticket Restaurant à Accor Services

#### De 1954 à 1985

- **1954 Création du concept au Royaume-Uni** (par John Hack) avec Luncheon Vouchers, 1<sup>ère</sup> société de Titre Restaurant.
- **1962 Lancement en France du Ticket Restaurant®** : Jacques Borel crée la société **Crédit Repas** ; le Titre Restaurant n'est qu'un simple bon d'échange.
- **1967** Le Titre Restaurant s'impose comme **un véritable avantage social officialisé par une ordonnance.**
- **1968 La société Crédit Repas devient Ticket Restaurant®.**
- **1971 Création de la CRT** (centrale de règlement des Titres Restaurants).
- **1976 Exportation** de la formule à l'étranger (**Brésil, Italie, Belgique, Allemagne, Espagne**).
- **1981** Implantation au **Mexique.**
- **1982 Le Ticket Restaurant®** est déjà présent dans **8 pays, avec 165 millions de tickets par an et 70 000 restaurants affiliés.**
- **1983 Fusion de Novotel** (hôtellerie) **et de Jacques Borel International** (Ticket Restaurant®, Restauration Collective, Restauration d'Autoroute et hôtellerie) qui donne naissance au groupe Accor.
- **Création au Mexique du Ticket Alimentation** qui permet à des familles défavorisées de se procurer des produits alimentaires dans des magasins affiliés.
- **1985 Démarrage de l'activité Ticket Restaurant® au Portugal et en Suède.**
- **Aux Etats-Unis** Ticket Restaurant® s'implante sous le nom de Work Life Benefits. L'entreprise va principalement mettre en place des programmes d'assistance aux employés, tels que « Health Care » (prise en charge de frais médicaux), ou « TCRA » (prise en charge des frais de transport et de parking).

#### De 1988 à 1995

- **1988** Implantation en **Argentine.**
- **Naissance au Brésil de Top Premium**, chèque-cadeau utilisé par les entreprises pour récompenser leurs meilleurs éléments.
- **1990** Implantation au **Vénézuela.**
- **1991** Implantation en Suède du Rikskuponger (Ticket Restaurant®) grâce au rachat d'une société existante.
- **1992 Lancement du Ticket Restaurant® en Turquie** qui connaît très rapidement un grand succès auprès des entreprises et des restaurants affiliés.
- **1993 Ticket Restaurant® s'implante en République Tchèque, en Autriche et au Luxembourg.**
- La Suède lance le « « Ticket Personnes Agées » (Eldercare Vouchers) qui permet d'offrir aux personnes âgées des aides personnalisées (travaux domestiques, etc.).
- **1994** Ticket Restaurant® confirme sa **place de leader mondial** des Titres de Service avec près de **9 millions d'utilisateurs** et une présence dans **20 pays.**
- **Ticket Restaurant® s'implante en Slovaquie, en Uruguay et en Hongrie.**
- **En France, création de Incentive House®** spécialisée dans la motivation et la stimulation. Cette agence d'événementiel crée des programmes sur-mesure pour valoriser et récompenser les performances des salariés des entreprises.
- **1995 Implantation en Colombie** avec le Ticket Restaurant® et le Ticket Canasta® (moyen de paiement pour acquérir des produits alimentaires dans les grandes surfaces).
- **En France la carte Clean Way® fait son apparition** : cette carte à puce permet à des salariés de faire nettoyer leurs vêtements professionnels dans un réseau de pressing affiliés.

#### De 1996 à 1999

- **1996** Implantation en **Grèce.**
- Ticket Restaurant® est déjà **certifié ISO 9002 dans 5 pays.**
- Emission des premiers **Tickets Restaurants** en Colombie et en **Suisse.**
- Développement au Mexique d'une carte à puce essence.
- **En France, lancement du Ticket Emploi Domicile®** qui permet de régler des prestations à domicile (travaux ménagers, soutien scolaire, etc.).
- **1997 Plus de 10 millions d'utilisateurs dans plus de 26 pays** utilisent chaque jour les produits de Ticket Restaurant®, soit 46% du marché mondial des Titres de Service.
- **Trois nouveaux pays** se sont également ouverts aux Titres de Service : **Pays-Bas, Pologne et Inde.**

- En Argentine, émission des premiers tickets garderie.
- **1998 Ticket Restaurant® devient Accor Corporate Services.** Ce nouveau nom « de famille » revendique fortement l'appartenance de la société au groupe Accor et représente le trait d'union de l'ensemble des produits de la marque.
- Près de **11 millions de personnes** utilisent déjà quotidiennement le Ticket Restaurant® ou d'autres titres de service de Accor Corporate Services.
- **Ticket Restaurant® s'implante en Roumanie et au Chili.**
- En Colombie la signature d'un partenariat avec la deuxième entreprise industrielle nationale renforce les positions de la société.
- Lancement en Autriche d'un ticket santé (Wellness Gutscheines) en association avec une filiale de l'assurance Generali.
- Expérimentation du Ticket Restaurant® sur carte à puce en Argentine.
- **1999 Ticket Restaurant® s'implante au Liban.**
- L'Argentine et l'Inde obtiennent la certification ISO 9002 pour leur activité Services.
- En France, acquisition de l'agence Market Place, spécialiste de la motivation et de l'incentive.
- En **Allemagne, lancement du Service Card** qui permet aux demandeurs d'asile politique d'acheter des produits de première nécessité.

#### De 2000 à 2003

- **2000 Accor Corporate Services devient Accor Services.** Ce nouveau nom qui définit le système de marques de la société et son activité permet de renforcer la notoriété de Accor sur le plan mondial.
- **Ticket Restaurant® s'implante en Chine** (lancement d'une carte restauration à Shanghai et à Pékin) **et en Irlande** avec l'acquisition de Irish Luncheon Voucher.
- La Hongrie lance le chèque cadeau Top Premium® utilisable dans un réseau de 200 magasins affiliés.
- **2001 Au Royaume-Uni, acquisition de la société EAR** (Employee Advisory Resource), l'un des leaders dans les programmes d'assistance aux salariés (conseil en fiscalité, aide médicale, surendettement, etc.).
- **En France, lancement de Bien-Être à la Carte®,** un programme novateur de services destinés à faciliter la vie des salariés (recherche de baby-sitter ou d'aide ménagère, entretien de véhicule, démarches administratives, juridiques, etc.)
- **2002 Acquisition de la société Davidson Trahaire en Australie,** leader du conseil et de l'assistance en ressources humaines (conseil de management, soutien psychologique, évaluation des compétences, formation).
- **En France, lancement de Accueil Partenaires®** qui gère et exploite des structures d'hébergement telles que des centres de formation ou universités d'entreprises. Par ailleurs, **Accor Services et Interépargne lancent Tessorus®,** un produit innovant d'épargne salariale développé dans le cadre de la loi Fabius.
- Enfin, **l'acquisition de Foragora®** concrétise le lancement d'une offre globale dans le domaine de la Formation : aide à l'achat, gestion logistique de plans de formation, services d'évaluation et de mesure de performance.
- **2003 Au Mexique,** Accor Services **rachète Dicasa®,** l'un de ses principaux concurrents et consolide son leadership.
- **En France, création de Orfea®,** filiale de la SNCF Participations et de Accueil Partenaires® pour assurer l'hébergement des personnels roulants de la SNCF.
- **Implantation de Clean Way®,** la première solution européenne pour l'entretien des vêtements professionnels, en **Belgique, Allemagne et Pays-Bas.**
- **Au Portugal, acquisition de la société Ebairro,** créée en 2001 et spécialisée dans la Conciergerie d'Entreprise.

#### De 2004 à 2006

- **2004 Démarrage de l'activité** Accor Services **au Panama** avec Ticket Restaurant® et Ticket Canasta® **et au Pérou** avec Ticket Alimentación®.
- **Académie®, la nouvelle marque de Accor Services lancée en France,** commercialise les expertises de Accor en matière de conseil et de formation en management du service.
- **2005 En Grèce, Accor Services acquiert Ergonomia,** principale société de conseil spécialisée dans la prestation de services d'hygiène et de sécurité au travail pour les secteurs privé et public.
- **Aux Etats-Unis, WiredCommute®,** société spécialisée dans la distribution de titres de transport aux entreprises pour leurs salariés, **rejoint Accor Services.**
- Acquisition de la société **Delicard®,** implantée en Suède et **en Norvège.**

- Delicard®, le cadeau à la carte, est une nouvelle formule pour les entreprises et comités d'entreprise.
- **Implantation de Accor Services en Afrique du Sud.**
- **En France, Accor Services et Europ Assistance®** unissent leurs compétences et créent **Bien-Être Assistance®**, une plate-forme commune pour relever ensemble le défi du développement des services à la personne. **Accor Services et le Groupe Caisse d'Épargne** s'unissent pour l'émission d'un **chèque emploi-service universel (CESU)**. **Ticket Restaurant® et l'UMIH** (Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie) s'engagent aux côtés des restaurateurs pour l'équilibre alimentaire avec le lancement de « **Alimentation & Equilibre** », programme mondial en faveur d'une alimentation équilibrée et variée, avec sa mascotte Gustino.
- **2006 Acquisition de trois sociétés : Serial (Italie)**, sur le marché des solutions ressources humaines, **RID (Inde) et Calicado (Allemagne)**, sur le marché du Marketing Service. **En France, Accentiv' fait l'acquisition de Stimula** et devient N°1 sur le marché national de la stimulation.
- **Aux Etats-Unis, Accor Services acquiert Commuter Check Services Corporation**, société émettrice de chèques transport, et consolide sa présence sur le marché américain.
- Enfin, le programme international « **Alimentation & Equilibre** » poursuit son développement **en République Tchèque, en Belgique, au Venezuela et au Chili.**

#### De 2007 à ...

- **2007 En France, Accor Services et Groupama** unissent leur expertise pour faciliter l'accès des PME à l'épargne salariale, et lancent le **Ticket Tesorus®**.
- **Accor Services acquiert Kadéos** et devient le numéro un du marché des cartes et chèques cadeaux en France.
- **Au Mexique**, Accor Services acquiert **l'activité cartes essence de Autocupón**, deuxième émetteur du pays, et consolide ainsi sa position de leader sur ce marché.
- **Aux Pays-Bas**, Accor Services acquiert **Tinteligen**, émetteur de **cadeaux de Noël "à la carte"** pour les entreprises, **et en Suède, In-Action**. Cette société met à la disposition des employeurs, pour leurs salariés une offre de services et de produits en ligne axés sur le bien-être.
- **Accor Services acquiert Surf Gold**, leader asiatique des Services Marketing. La société est présente sur le marché asiatique depuis 1999 et **implantée en Chine, en Corée du Sud, à Hong Kong, en Inde, à Singapour et à Taiwan.**
- **En Afrique du Sud, acquisition de Intercheque Incentives SA Pty.** Cette acquisition va permettre à Accor Services de consolider sa position en tant qu'unique fournisseur de chèques-cadeaux multimagasins en Afrique du Sud.
- **Dans le même temps, au Royaume-Uni**, Accor Services annonce **l'acquisition de 100% de PrePay Technologies Ltd**, leader au Royaume-Uni des cartes prépayées.
- **Démarrage de l'activité au Maroc** avec Ticket Restaurant.
- **Acquisition de Quasar**, agence spécialisée en marketing commercial et relationnel, qui intègre le réseau Accentiv' International.
- **30 millions de consommateurs**, 430 000 entreprises ou collectivités clientes, et 1 000 000 de prestataires affiliés dans **40 pays** font confiance à Accor Services.
- **2008** Accor Services acquiert **62% du capital de Motivano UK**, leader de solutions de gestion en ligne d'avantages aux salariés.
- **2009 : Accor Services conclut une alliance stratégique avec MasterCard Europe** pour donner naissance à PrePay Solutions, leader dans les services prépayés en Europe, détenue à hauteur de 67% par Accor Services et à 33% par MasterCard Europe