

Délocalisation d'un EVIP

Services EVIP: L'importance de fournir à la fois flexibilité et services haut de gamme

En raison de l'accent accru mis sur la flexibilité des employeurs et des employés et de la volonté constante d'améliorer l'expérience des employés grâce à des mesures de rémunération et d'avantages sociaux, ces dernières années ont vu une évolution vers des options plus flexibles avec une prise en charge réduite par le processus de délocalisation pour la plupart des employés. Bien que ces adaptations aux modèles de délocalisation traditionnels aient des avantages avérés pour certains programmes, il n'en reste pas moins nécessaire de proposer une option de prestation de services de niveau supérieur à certains employés, en particulier au niveau de la direction générale ou des cadres supérieurs (exécutifs).

Il ne faut pas supposer que cette catégorie d'employés ne nécessite pas de programme flexible. Au contraire, de nombreux cadres supérieurs ont déménagé à plusieurs reprises au cours de leur carrière, ils savent donc exactement ce dont ils ont besoin et ont le désir de se soustraire à la coordination du processus de délocalisation. De ce fait, ces employés ont souvent besoin de prestations adaptées à leurs exigences spécifiques et souvent prédéfinies. Certains ont adopté un mode de vie nomade et n'ont pas besoin d'indemnités d'expédition, par exemple, mais auront besoin d'un logement meublé sur place. D'autres auront des biens ménagers de grande valeur qui nécessitent une manipulation spécialisée ou préféreront un congé de retour à la maison plus long si leur famille est divisée géographiquement. En toute situation, nous ne devons jamais confondre le besoin de flexibilité avec le besoin de services de haut niveau. Un cadre supérieur VIP (EVIP - Executive VIP) a probablement besoin des deux.

Un cadre supérieur VIP (EVIP) – généralement un cadre supérieur ou un membre de la haute direction a besoin d'une attention personnalisée et d'un soutien proactif qui lui permette de se concentrer sur sa famille et sa nouvelle prise de fonction, en réduisant son stress et en lui facilitant la transition le plus en douceur possible.

Il est dans l'intérêt à la fois d'une équipe de mobilité mondiale et d'un prestataire de s'assurer qu'une expérience de délocalisation d'un EVIP se déroule tout en douceur, «sans faire de bruit». À ce titre, SIRVA s'engage à détacher un spécialiste de la mobilité exécutive (EMS - Executive Mobility Specialist). Ces employés bénéficient généralement d'une expérience de haut niveau.

Une fois qu'une organisation a affecté un statut EVIP à un employé, il est alors prudent de déterminer si une politique exécutive autonome est requise ou si une liste d'exceptions approuvée pour l'EVIP pourrait être suffisante. Cela dépend vraiment du programme et de la culture de l'entreprise. Les sociétés peuvent modifier leur structure de rémunération ou leurs options d'actions pour un EVIP. De même, ils peuvent avoir une liste prédéfinie d'éléments de soutien complémentaire, comme du temps supplémentaire pour les voyages de recherche de maison ou un programme de soutien scolaire personnalisé.

Qu'est-ce qui fait la réussite d'un programme EVIP?

Lorsqu'on leur demande d'identifier l'élément de service le plus important nécessaire pour un EVIP, les clients de SIRVA ont toujours répondu, *Sans faire de bruit*. Il est essentiel pour l'entreprise que les dirigeants puissent déménager rapidement et efficacement, sans que le service ne soit remis en question – que chaque étape de la délocalisation soit anticipée, et que la transition soit planifiée de manière approfondie et efficace dès le début. Une transition en douceur garantit que l'EVIP peut se concentrer pleinement sur les objectifs organisationnels, sans être distrait par les exigences quotidiennes qui accompagnent une affectation avec délocalisation, et encore moins par les complications qui peuvent survenir. Il a donc été reconnu qu'un EVIP devrait bénéficier d'un soutien d'une portée différente de celle de toute autre personne affectée ou mutée dans l'organisation.

Programme EVIP de SIRVA

SIRVA a répondu à ce besoin en développant un modèle de service EVIP complet, dans lequel les cadres se voient attribuer un spécialiste de la mobilité exécutive (EMS - Executive Mobility Specialist) dédié, avec au moins 5 ans d'expérience solide dans la gestion des

délocalisations transfrontalières et nationales; ces professionnels doivent également avoir obtenu des résultats de haut niveau. L'EMS devient l'assistant de délocalisation personnel de l'employé pendant toute la durée du déménagement, en faisant toujours deux ou trois pas en avant dans le processus de relocalisation pour anticiper et relever les défis en cours de route.

Le premier élément crucial de la réussite

Le premier élément crucial de la réussite est de planifier le programme de délocalisation avant d'initier les services. Contrairement à une mesure de délocalisation habituelle, un consultant doit être impliqué dans les étapes de programmation du déménagement, souvent avant même qu'une lettre d'affectation (LOA - Letter of Assignment) ne soit émise. L'EMS assurera la liaison avec le personnel de soutien de l'employé et les équipes RH/mobilité de l'organisation pour déterminer qui est l'employé, quels éléments sont essentiels à sa réussite dans le cadre de la délocalisation, s'il a déjà déménagé et en quoi consistent ses expériences précédentes. Il est important de noter que même si un EVIP peut avoir déjà fait l'expérience d'une délocalisation avant l'affectation en question, un nouveau pays (ou lieu dans son pays de résidence actuel) peut présenter de nouveaux défis et nuances que l'EVIP ne pourrait pas anticiper. L'EMS travaillera en étroite collaboration avec l'organisation et l'EVIP pour identifier ces domaines, les communiquer et gérer les attentes. Il est important de noter que cette préparation précoce permet à l'EMS de préparer tous les partenaires tiers qui soutiendront les différents éléments du déménagement, et de conseiller l'entreprise sur la présence éventuelle de signaux d'alerte liés au calendrier prévu, tels que les exigences en matière d'immigration ou de scolarité. Cela est particulièrement important si l'employé est un voyageur d'affaires régulier et fréquent, qui peut entraîner le besoin d'utiliser un deuxième passeport ou de reporter certaines actions jusqu'à ce que le processus d'immigration soit terminé.

La programmation d'une délocalisation transparente est essentielle

Ensuite, la programmation d'une délocalisation transparente est essentielle. Souvent, la date de début d'une affectation ou d'un contrat pour un cadre supérieur peut avoir des implications commerciales ou réglementaires critiques si elle est manquée ou doit être repoussée. Le rôle de l'EMS est de communiquer avec l'entreprise pour comprendre quand l'employé doit arriver à destination et ensuite travailler rétroactivement pour établir un calendrier des événements critiques et déterminer quand ils doivent être terminés.

Le programme de communication haut de gamme et à haute sensibilité de SIRVA permet à un EVIP de savoir exactement ce qui se passera et quand, car les informations sont partagées à chaque étape clé du projet. Nos spécialistes compétents de la mobilité des cadres supérieurs offrent la meilleure qualité de service, en prenant soin de chaque aspect d'une délocalisation, les cadres supérieurs sont donc libres de concentrer toute leur attention sur les objectifs de l'entreprise dont ils ont la charge.

Certains avantages clés spécifiques à notre programme EVIP comprennent:

- Le prestataire de services dirigé par l'EMS appelle au nom de l'EVIP, afin de minimiser la responsabilité et le stress des employés, permettant ainsi à l'EVIP de se concentrer davantage sur les buts et objectifs de l'entreprise
- Accès EVIP et EMS à la haute direction de SIRVA pour toutes les exigences de résolution de problèmes
- Présence de l'EMS chevronné de SIRVA à des dates clés telles que l'emballage et le chargement des biens ménagers ou la remise des clés et formalités d'arrivée/de départ d'un bien en location
- Programmation des rendez-vous et gestion exécutive de l'administration par l'EMS
- Disponibilité de l'EMS pour les demandes de renseignements, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par contact direct via mobile ou technologie
- Services de concierge, de femme de chambre et de factotum à la maison et à destination

Les avantages supplémentaires comprennent:

- Un niveau élevé de communication
- Communication directe de toutes les dates et étapes clés, avec des mises à jour en temps réel fournies selon le rythme souhaité par l'EVIP
- Un point de contact unique tout au long du processus de délocalisation
- Une ressource dédiée au soutien
- Une expérience sur mesure et personnalisée de A à Z

La technologie

Un avantage supplémentaire que SIRVA peut offrir lors de la délocalisation d'un EVIP est la technologie avancée qui complète les services hautement personnels fournis par l'EMS. Il

est important de noter que notre technologie permet à l'employé muté d'affecter un délégué, qui est autorisé à accéder pleinement à toutes les données sous ses propres identifiants de connexion. Lorsqu'il travaille avec un EVIP, SIRVA assure généralement la liaison avec un assistant personnel ou le conjoint. Permettre à un délégué d'avoir un accès complet à toutes les informations de la délocalisation est une solution pratique, permettant à l'EVIP de rester concentré sur sa charge de travail. La technologie est entièrement accessible sur iPhone, Android ou tablette, ce qui signifie que toutes les informations, y compris les coordonnées de l'EMS, sont disponibles à tout moment. Si l'employé affecté dispose de notre application, il a tout à portée de main pour accéder à tous ses besoins de délocalisation.

Flexibilité pour répondre aux besoins uniques de l'EVIP

Il n'existe pas deux EVIP identiques, ce qui signifie que leurs besoins et circonstances de délocalisation varieront également. En gardant cela à l'esprit, la flexibilité doit toujours être un élément clé de toute délocalisation d'un EVIP. Les réseaux mondiaux et les systèmes éprouvés de SIRVA rationalisent les processus standard, permettant à nos spécialistes de la mobilité exécutive de déterminer et de se concentrer sur les besoins propres à chaque EVIP, dès le début du processus. En outre, toutes les circonstances imprévues, les retards ou les changements de dernière minute qui nécessitent une action attentive et immédiate sont satisfaits de manière créative et rapide. Ce niveau d'attention et de flexibilité se traduit par une touche personnalisée tout au long du déménagement.

Trouver le bon équilibre pour soutenir les objectifs de l'entreprise

Bien qu'il existe de nombreuses approches possibles pour soutenir un EVIP lors d'un déménagement, nous avons constaté que les délocalisations les plus réussies dépendent du bon équilibre entre les services à haute sensibilité et le soutien flexible. Les EVIP comptent généralement sur les organisations pour fournir des compétences spécialisées dès que possible à leur arrivée à destination. En fournissant le soutien d'un EMS à chaque phase de la délocalisation, SIRVA permet à l'EVIP de se concentrer davantage et plus rapidement sur les objectifs organisationnels. Un contact immédiat, des informations actualisées et disponibles en temps réel tout au long du déménagement, une coordination proactive à chaque étape du processus et une technologie facile à utiliser qui est axée sur les employés sont autant de composantes importantes de notre programme de soutien d'un EVIP.

Pour plus d'informations sur les moyens par lesquels SIRVA peut vous aider dans vos délocalisations d'un EVIP, veuillez nous contacter à l'adresse concierge@sirva.com.