

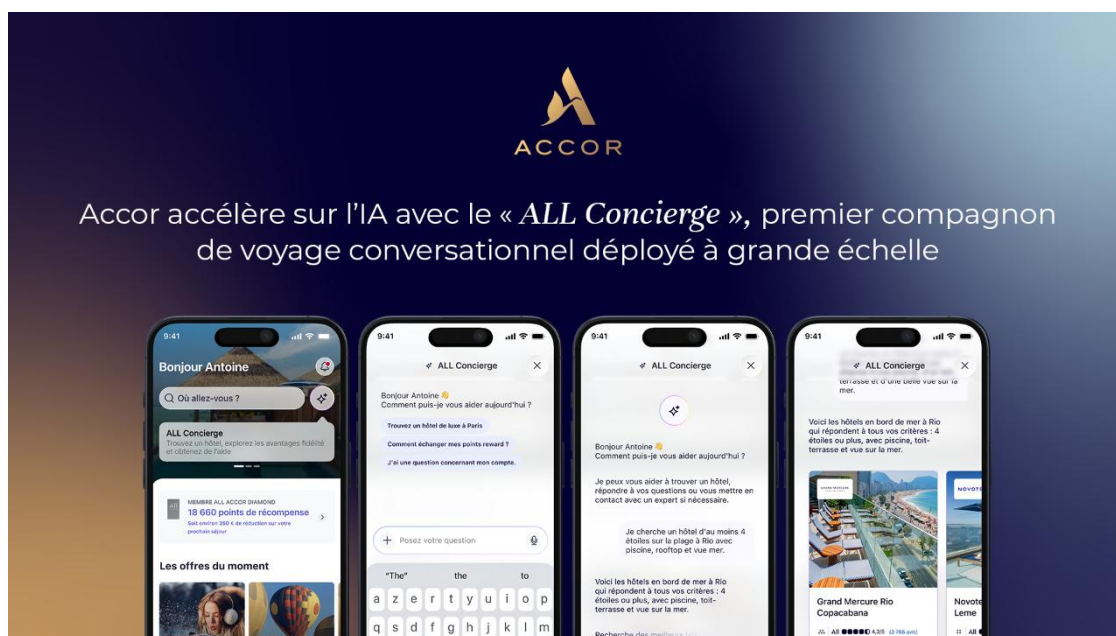


Communiqué de presse

LE 24 SEPTEMBRE 2026

Accor accélère sur l'IA avec le « ALL Concierge », premier compagnon de voyage conversationnel déployé à grande échelle

- Un assistant IA personnalisé unique qui guide le client tout au long de son parcours, de la première inspiration de voyage à l'accompagnement post-séjour, en passant par la comparaison des hôtels et la gestion de la réservation.
- Accor est le premier groupe hôtelier à finaliser sa phase pilote pour déployer un compagnon IA conversationnel à grande échelle.
- Une disponibilité mondiale : accessible 24h/24 et 7j/7 sur l'ensemble de l'écosystème natif de Accor (site ALL.com et application ALL Accor) et sur les principales plateformes de messagerie (WhatsApp et iMessage).
- La vitesse de l'IA associée à l'intelligence humaine : des réponses personnalisées en quelques secondes, avec un collaborateur Accor qui prend immédiatement le relais en cas de questions plus complexes.



Paris, le 24 septembre 2026 – Pionnier de la nouvelle ère de l'hospitalité personnalisée, Accor, un leader mondial de l'hospitalité, annonce aujourd'hui le lancement de son « ALL Concierge » en version intégrale. Après une phase pilote réussie, ALL Concierge



représente une avancée majeure dans la stratégie d'intelligence artificielle (IA) du Groupe et marque le premier déploiement à grande échelle d'un assistant IA 100 % conversationnel par un groupe hôtelier.

Cette interface de nouvelle génération, accessible 24h/24 et à chaque point de contact, constitue une évolution majeure dans l'approche de Accor en termes de parcours client, de l'inspiration voyage initiale à la gestion des réservations, en passant par les différentes interactions durant le séjour. Accompagnant les clients de manière fluide et efficace, ALL Concierge peut suggérer des hôtels en fonction du style de vacances souhaité, de l'humeur ou de l'expérience recherchée, fournir des informations détaillées sur les offres et connecter directement les clients à la plateforme de réservation Accor. Le tout dans le cadre de la même conversation.

Accor s'est appuyé sur plus d'un million de conversations clients, effectuées durant la phase pilote initiée en juillet 2025, pour perfectionner son ALL Concierge et étendre le déploiement à 11 langues et 5 plateformes majeures. Les tests ont montré que les voyageurs attendent de cette technologie conversationnelle qu'elle propose bien plus qu'un simple service client : ils veulent qu'elle soit source d'inspiration et de découverte, permette de comparer les offres et les assiste avant, pendant et après leur séjour. Des enseignements pleinement intégrés dans la dernière version de la plateforme, pour un engagement client plus pertinent, accessible en permanence, qui permet aux équipes de concentrer leur action sur les moments où l'expertise, l'attention et la relation humaine comptent le plus.

Cette application concierge se distingue par sa puissance de réflexion et le suivi de la relation client qu'elle permet. Elle fournit, en quelques secondes, des réponses contextuelles aux questions. Elle reconnaît les clients réguliers et leur offre des réponses personnalisées en fonctions de leurs préférences, de leurs séjours passés et de leur profil de fidélité, il transforme chaque interaction en un échange chaleureux et familier, bien loin d'une simple transaction. ALL Concierge confirme directement les réservations et répond à la plupart des demandes de manière autonome, mais dès qu'une intervention humaine est nécessaire, pour des questions plus complexes ou plus spécifiques, un collaborateur est disponible à tout moment pour prendre le relais.

Accor est depuis toujours convaincu qu'un accueil de qualité repose sur la présence et l'attention de son personnel, et sur un engagement de tous les instants envers les clients. Aujourd'hui, le Groupe renforce cet engagement en rendant l'hospitalité personnalisée instantanément accessible à chaque client, partout et à tout moment. Dès sa conception, ALL Concierge a été pensé pour être déployé à l'échelle du réseau international de Accor. Ce service est ainsi proposé en 11 langues, avec une extension à toutes les langues couvertes par Accor prévue d'ici la fin de l'année, et est disponible sur les différentes plateformes du Groupe (dont l'application ALL Accor et le site

ORIENT EXPRESS \ RAFFLES \ FAIRMONT \ FAENA \ BANYAN TREE \ SOFTEL LEGEND \ EMBLEMS \ SOFTEL \ MALLERY

ENNSIDE 21C MUSEUM HOTEL \ 25HOURS \ DELANO \ GLENEAGLES \ HYDE \ JO&JOE \ MAMA SHELTER \ MONDRIAN
MORGANS ORIGINALS \ SLS \ SO \ THE HOXTON \ WORKING FROM \ RIXOS \ PARIS SOCIETY

MANTIS \ ART SERIES \ PULLMAN \ SWISSÔTEL \ MÖVENPICK \ GRAND MERCURE \ PEPPERS \ THE SEBEL \ MANTRA
HANDWRITTEN COLLECTION \ NOVOTEL \ MERCURE \ TRIBE \ ADAGIO \ BREAKFREE \ IBIS \ IBIS STYLES \ GREET
IBIS BUDGET \ HOTELFI



[ALL.com](https://www.all.com)), ainsi que sur les applications de messagerie que les voyageurs utilisent au quotidien (WhatsApp et iMessage), permettant aux clients d'y accéder partout et dans leur langue.

Alix Boulnois, Directrice générale Commercial, Digital & Tech, Accor, déclare :

« Un bon concierge se souvient de votre nom et anticipe vos besoins avant même que vous ne les exprimiez. Ce niveau d'attention était jusqu'ici réservé à quelques privilégiés. Avec notre ALL Concierge, nous le rendons accessible à chaque client, partout, à toute heure. Et pourtant, derrière chaque séjour, il y aura toujours une présence attentionnée. Nos équipes sont le cœur du Groupe Accor. Ce qui change aujourd'hui, c'est qu'elles disposeront d'un compagnon tout aussi investi, leur permettant de se concentrer sur ce qu'aucune technologie ne pourra jamais reproduire : le lien humain qui rend l'hospitalité véritablement mémorable ».

Donner aux équipes hôtelières les moyens d'agir avec le « Butler »

En parallèle, Accor met l'IA directement au service des équipes hôtelières avec « le Butler », un nouveau compagnon du quotidien alimenté par l'IA, conçu pour simplifier leur travail et leur permettre de se concentrer sur l'essentiel : créer des moments d'exception pour chaque client. Disponible à tout moment, le Butler accompagne les équipes dans les hôtels tout au long de leur journée en leur donnant un accès instantané aux informations, conseils et recommandations dont elles ont besoin. Il les aide à gérer les situations du quotidien et les met en relation avec les bons experts lorsque l'intervention humaine est nécessaire. En rendant le quotidien plus simple et plus fluide, le Butler permet aux équipes de consacrer davantage de temps et d'attention aux clients, pour offrir une hospitalité toujours plus attentionnée, personnalisée et porteuse de sens.

Ensemble, ALL Concierge et le Butler donnent vie à la vision de Accor en matière d'IA, des deux côtés de l'expérience hôtelière en simplifiant chaque interaction pour les clients et le quotidien des équipes, tout en laissant davantage de place à ce que la technologie ne pourra jamais remplacer : la relation humaine.

###

Questions & Réponses

1. Sur quels canaux, dans quelles langues et dans quels pays ALL Concierge est-il déjà disponible ?

ALL Concierge est actuellement disponible en 4 langues sur l'application mobile ALL Accor et dans 5 canaux de vente. Son déploiement à l'ensemble des canaux de vente est prévu d'ici la fin de l'année. Il est également accessible en 11 langues sur le site [ALL.com](https://www.all.com), ainsi que sur les principales plateformes de messagerie, dont WhatsApp et iMessage.

ORIENT EXPRESS \ RAFFLES \ FAIRMONT \ FAENA \ BANYAN TREE \ SOFITEL LEGEND \ EMBLEMS \ SOFITEL \ MGallery
ENNEBRI 21C MUSEUM HOTEL \ 25HOURS \ DELANO \ GLENEAGLES \ HYDE \ JO&JOE \ MAMA SHELTER \ MONDRIAN
MORGANS ORIGINALS \ SLS \ SO \ THE HOXTON \ WORKING FROM \ RIXOS \ PARIS SOCIETY
MANTIS \ ART SERIES \ PULLMAN \ SWISSOTEL \ MÖVENPICK \ GRAND MERCURE \ PEPPERS \ THE SEBEL \ MANTRA
HANDWRITTEN COLLECTION \ NOVOTEL \ MERCURE \ TRIBE \ ADAGIO \ BREAKFREE \ IBIS \ IBIS STYLES \ GREET
IBIS BUDGET \ HOTELFI



2. Quels services ALL Concierge propose-t-il aujourd'hui ?

ALL Concierge propose actuellement les fonctionnalités suivantes :

- Découvertes et inspiration de voyage
- Recherche et comparaison d'hôtels
- Informations instantanées sur les établissements (horaires du petit-déjeuner, menus des restaurants, informations sur les spas, etc.)
- Basculement immédiat vers la réservation
- Gestion des réservations (y compris questions/réponses sur les réservations déjà effectuées)
- Assistance en temps réel
- Reconnaissance du statut des membres ALL Accor

3. Quelles seront ses prochaines fonctionnalités ?

ALL Concierge va continuer d'évoluer. L'expérience s'enrichira progressivement de fonctionnalités plus avancées :

- **Assistance contextuelle** : l'aide sera adaptée en fonction de la rubrique visitée par l'utilisateur sur la plateforme.
- **Fonctionnalités de comparaison avancées** : les clients pourront comparer directement les hôtels, sur un plan de la ville, à l'aide d'avis clients résumés par l'IA, et même comparer des destinations entre elles selon des critères spécifiques.
- **Avantages du programme ALL Accor** : ALL Concierge aidera les membres à optimiser leur fidélité en suggérant des moyens personnalisés de gagner des points et des avantages, et de les utiliser au mieux.
- **Recommandations contextuelles de partenariats** : les clients se verront rappeler les principaux partenariats du groupe Accor (avec Air France par exemple), offrant la possibilité de lier instantanément leurs comptes de fidélité et de cumuler des points sur les deux programmes.
- **Recommandations personnalisées d'activités et d'événements** : ALL Concierge recommandera des événements et des expériences locales sélectionnées par des partenaires comme Fever, tout en permettant aux membres de les réserver directement avec leurs points Reward ALL.
- **Assistance post-réservation** : les clients pourront modifier ou annuler leurs réservations directement dans l'interface conversationnelle.
- **Expérience post-séjour** : les demandes post-séjour seront simplifiées, en permettant aux clients de récupérer immédiatement leurs factures d'hôtel et d'utiliser ou de suivre leurs points de fidélité.
- **Passer du chat à la voix** : les clients pourront parler directement avec ALL Concierge. Intégré aux services clients de Accor et aux lignes téléphoniques des hôtels, ALL Concierge répondra aux appels des clients pour leur offrir une assistance vocale immédiate.

###

ORIENT EXPRESS \ RAFFLES \ FAIRMONT \ FAENA \ BANYAN TREE \ SOFITEL LEGEND \ EMBLEMS \ SOFITEL \ MALLERY
21C MUSEUM HOTEL \ 25HOURS \ DELANO \ GLENEAGLES \ HYDE \ JO&JOE \ MAMA SHELTER \ MONDRIAN
MORGANS ORIGINALS \ SLS \ SO \ THE HOXTON \ WORKING FROM \ RIXOS \ PARIS SOCIETY
MANTIS \ ART SERIES \ PULLMAN \ SWISSOTEL \ MOVENPICK \ GRAND MERCURE \ PEPPERS \ THE SEBEL \ MANTRA
HANDWRITTEN COLLECTION \ NOVOTEL \ MERCURE \ TRIBE \ ADAGIO \ BREAKFREE \ IBIS \ IBIS STYLES \ GREET
IBIS BUDGET \ HOTELFI



A PROPOS DE ACCOR

Accor est un leader mondial de l'hospitalité proposant des séjours et des expériences dans plus de 110 pays, avec plus de 5 800 hôtels, 10 000 restaurants & bars, des espaces de wellness et de coworking. Le Groupe déploie un écosystème parmi les plus diversifiés du secteur, grâce à plus de 45 marques hôtelières allant du luxe à l'économie, en passant par le lifestyle avec Ennismore. ALL Accor, la plateforme de réservation et le programme de fidélité du Groupe, incarne la promesse Accor pendant et au-delà du séjour hôtelier et accompagne ses membres au quotidien leur permettant de vivre des expériences uniques. Accor s'attache à agir concrètement en matière d'éthique des affaires, de tourisme responsable, de développement durable, d'engagement solidaire, et de diversité & inclusion. La mission du Groupe s'exprime au travers de sa raison d'être : Artisan pionnier d'une hospitalité responsable, nous faisons dialoguer les cultures, avec passion et générosité. Fondée en 1967, Accor SA, dont le siège social est situé en France, est une société du CAC 40, cotée sur Euronext Paris (code ISIN : FR0000120404) et sur le marché OTC aux États-Unis (code : ACCYY). Pour plus d'informations, rendez-vous sur group.accor.com ou suivez-nous sur [X](#), [Facebook](#), [LinkedIn](#), [Instagram](#) et [TikTok](#).

ORIENT EXPRESS \ RAFFLES \ FAIRMONT \ FAENA \ BANYAN TREE \ SOFITELE LEGEND \ EMBLEMS \ SOFITELE \ MGALLERY

ENNISMORE 21C MUSEUM HOTEL \ 25HOURS \ DELANO \ GLENEAGLES \ HYDE \ JO&JOE \ MAMA SHELTER \ MONDRIAN
MORGANS ORIGINALS \ SLS \ SO \ THE HOXTON \ WORKING FROM \ RIXOS \ PARIS SOCIETY

MANTIS \ ART SERIES \ PULLMAN \ SWISSOTEL \ MOVENPICK \ GRAND MERCURE \ PEPPERS \ THE SEBEL \ MANTRA
HANDWRITTEN COLLECTION \ NOVOTEL \ MERCURE \ TRIBE \ ADAGIO \ BREAKFREE \ IBIS \ IBIS STYLES \ GREET
IBIS BUDGET \ HOTELF1