

# Référentiel pour l'achat de prestations de Relocation



## **Introduction**

Définition INSEE : Les sociétés de Relocation ont pour vocation de fournir conseil et assistance aux entreprises et personnes physiques pour la gestion de la mobilité géographique nationale et internationale.

Le terme de « Relocation » est d'origine anglo-saxonne. La profession existe en France depuis une quarantaine d'années.

Ces services peuvent prendre différentes formes : recherche de logement, immigration, fiscalité, accompagnement culturel, famille...

Ce référentiel a plusieurs objectifs :

- Expliquer le contenu des différents services que peut proposer une société de Relocation
- Poser un cadre budgétaire sur ces services
- Mettre en évidence les enjeux liés au choix d'une société de Relocation
- Donner les clés essentielles au bon choix d'une société de Relocation

# Table des matières

I.	Panorama de la profession en France.....	4
II.	Les enjeux .....	7
III.	Contenu des prestations de Relocation.....	9
IV.	Estimation des délais de réalisation .....	21
V.	Comment évaluer une société de Relocation ?.....	26

## I. Panorama de la profession en France

Il existe aujourd'hui une centaine de sociétés de Relocation en France. Il ne s'agit que d'une estimation car la plupart étant recensées sous le code NAF « conseil pour les affaires et en gestion », il est difficile d'en faire une estimation précise.

Le seul organe représentatif à ce jour est le Syndicat National des Professionnels de la Relocation et de la Mobilité (SNPRM) créé en 1995. Il compte une soixantaine de membres qui cumulent environ 32 M€ de chiffre d'affaire et font travailler 700 personnes.

Les domaines couverts par les sociétés de Relocation françaises, concernent les mobilités de collaborateurs :

- Français qui partent à l'étranger (expatriés)
- Français qui reviennent de l'étranger (retours d'expatriation)
- Etrangers qui viennent en France (impatriés)
- Intra-France (français qui changent de région en France)

### Quelle taille ?

La taille des sociétés de Relocation est extrêmement variable puisqu'elle va de la multinationale jusqu'à la consultante indépendante.

Néanmoins, de manière générale, les entreprises du secteur de la Relocation sont des TPE-PME, y compris les représentations locales des sociétés internationales.

<b>Chiffre d'Affaires</b>	<b>Nb de sociétés en France</b>
10 M€	2
4 à 7 M€	3
1 à 3 M €	3
500 K€ à 1 M€	12
Moins de 500 K€	80

## Locales VS Globales

Quelques acteurs internationaux (européens ou mondiaux) offrent un grand nombre d'implantations. Ils sont peu nombreux (une dizaine) et dans leur grande majorité il s'agit de sociétés américaines qui se sont ensuite développées sur les autres continents.

La plupart du temps ces sociétés ont implanté un bureau dans la capitale économique du pays, et sous-traitent ensuite leurs missions en région à des sociétés locales.

Quelques sociétés sont implantées nationalement avec des agences présentes dans les principaux bassins industriels français. Le nombre d'agences varie de quatre à une dizaine et permet d'accompagner les collaborateurs jusque dans leur région d'accueil.

Il existe ensuite des acteurs locaux (une seule implantation) qui proposent une expertise et une connaissance approfondie de leur territoire : historique, des réseaux de transports, de circulations, des écoles, etc... ces sociétés locales sont généralement organisées en réseau avec les sociétés locales des autres territoires.

Si vos destinations sont très ciblées privilégiez des spécialistes locaux. Sinon tournez-vous vers une société se prévalant d'un réseau de partenaires important et qui saura réagir en fonction des fluctuations de votre mobilité.

## Spécialisées VS Généralistes

Les généralistes offrent un service de coordination entre différents acteurs qui vont intervenir tout au long du cycle de la mobilité, et peuvent également réaliser une partie des prestations en interne.

Il ne s'agit pas forcément de grosses entreprises. En effet, il existe aussi un certain nombre de petites sociétés qui proposent des formules d'accompagnement sur-mesure, et qui coordonnent l'action de leurs partenaires.

Les spécialisées proposent une compétence précise telle que l'immigration, la fiscalité, l'intégration culturelle...

Plus la compétence en interne est faible, plus il sera nécessaire de faire appel à un généraliste capable de synchroniser les différents volets d'une mobilité.

## Sous-traitants

La plupart des sociétés de Relocation travaillent avec des partenaires / sous-traitants pour offrir :

- Plus de services
- Une couverture géographique plus importante
- Une capacité plus importante pour faire face aux pics de charge

La maîtrise de ces sociétés tierces et de leur qualité de service est primordiale.

Assurez-vous des process mis en place pour garantir la qualité du service tout au long de la mission.

## Les réseaux

Grâce à la force des réseaux français (SNPRM), européens (EURA) et mondiaux (ERC par exemple), toutes ces sociétés proposent en général de traiter des missions en France et dans le monde par le biais de partenaires référencés.

Les réseaux permettent de fédérer un grand nombre d'acteurs qui réalisent des missions avec les mêmes standards et la même déontologie :

1/ Une mise en commun des bonnes pratiques de la profession

2/ Un code éthique :

- Les membres doivent s'assurer d'avoir le niveau de compétence nécessaire pour réaliser les prestations vendues
- Déontologie : pas de concurrence déloyale, publicité mensongère, conflit d'intérêts...
- Confidentialité de toutes les informations mises à disposition aussi bien par le collaborateur que son employeur
- Transparence : aucune prise d'intérêt dans des activités connexes qui pourrait fausser l'impartialité du prestataire (agences immobilières, notaires, hôtels...)
- Responsabilité légale (assurances), sociale, économique et environnementale

3/ Des formations

Le SNPRM est à l'origine avec d'autres syndicats européens de l'European Academy of Relocation Professionals (EARP), qui permet d'avoir un système de formation normé et certifié propre à notre profession.

Il propose une dizaine de formations chaque année auxquelles participent environ 100 personnes.

Les thèmes traités sont très variés : immigration, protection sociale, formation interculturelle...

4/ Un maillage fort sur la France entière, les Dom-Tom (SNPRM), et à l'étranger (EURA) permettant une couverture totale des territoires: Nord, Aquitaine, Rhône Alpes, Sud-est, Normandie, Bretagne Pays de Loire, Centre, Ile de France, Est, Corse, Monaco, Maroc, Tunisie, Guadeloupe, Nouvelle-Calédonie, La Réunion/ Maurice,...

## II. Les enjeux

L'erreur à ne pas commettre est de limiter les enjeux de la Relocation au simple coût des prestations. L'investissement lié aux prestations de Relocation est minime au regard du coût global de la mobilité et des éventuelles conséquences en cas d'échec. En effet, les prestations de Relocation représentent un enjeu beaucoup plus important qui est rarement évalué par les donneurs d'ordre.

Coûts directs :

- Déménagement
- Hébergement temporaire
- Prestations de Relocation
- Formalités douanières
- Immigration (visas...)
- Package expatrié : salaire, frais, allers/retours, scolarité enfants...

Coûts indirects :

- Recherche, accueil et formation / intégration du collaborateur
- Entretiens, informations avant le départ
- Recherche d'un nouveau collaborateur en cas d'échec
- Impact sur le projet d'accueil de l'expatrié

Des études ont montré qu'il peut y avoir **jusqu'à 30% de taux d'échec** selon les durées et les destinations d'expatriation. Les montants investis nécessitent donc une attention particulière et une approche professionnelle.

Pourtant dans différentes études, lorsque les expatriés s'expriment:

- **25% estiment que leur transfert a été mal géré par leur employeur.**
- 30% n'ont pu se faire une idée précise du pays d'accueil qu'une fois sur place.
- 25% ont eu des problèmes liés à leurs démarches fiscales et d'immigration malgré le risque légal que cela peut entraîner.

Les principaux facteurs d'échec en matière d'expatriation sont d'ordres familial et culturel : conjoint suiveur, mauvaise intégration de la famille...

Presque la moitié des conjoints qui travaillaient dans leur pays d'origine et qui ont dû quitter leur emploi, souhaitent continuer à travailler.

Pourtant seuls 28% des conjoints ont effectivement bénéficié d'une formation linguistique et seulement 2% d'une aide à la recherche d'emploi.

De plus, la mobilité est un levier RH fort, et une mauvaise gestion peut avoir des répercussions catastrophiques pour l'image de l'entreprise.

Il est donc primordial de ne négliger aucun volet lors du référencement d'une ou plusieurs sociétés de Relocation.



### III. Contenu des prestations de Relocation

Le tableau suivant n'est pas exhaustif car le propre des sociétés de Relocation est de pouvoir proposer des prestations sur mesure.

Il permet de passer en revue la très grande majorité des services proposés selon cinq catégories :

- Logistique
- Administratif
- Famille
- Immigration
- Prestations destinées aux ressources humaines

<b>LOGISTIQUE</b>		
<b>SERVICE</b>	<b>DESCRIPTION DE LA PRESTATION</b>	<b>COMMENTAIRES</b>
<b>Prise de contact</b>	Diagnostic des besoins Envoi d'un questionnaire Réponses aux questions du collaborateur	<i>Le diagnostic des besoins peut faire évoluer la prise en charge nécessaire à la famille.</i>
<b>Accueil</b>	Accueil à l'aéroport Transport vers le logement temporaire Courses de 1ères nécessités	<i>C'est le 1<sup>er</sup> contact et les 1ères impressions que le collaborateur et sa famille auront de leur pays d'accueil</i>
<b>Voyage d'orientation / reconnaissance</b>	Définition des besoins Organisation du programme personnalisé, Recherche et sélection de logements, d'écoles Accueil et prise en charge du collaborateur, Remise du programme de visites, Découverte de la ville, des quartiers, des écoles, commerces, transports, équipements sportifs..., Visite accompagnée de logements.	<i>Le programme de cette prestation est personnalisé selon les besoins, souhaits et questionnements de la famille. Cette reconnaissance doit aider à préciser les souhaits d'écoles, le lieu d'habitation et rassurer la famille sur leur prochaine mobilité. Parfois même, il s'agit de les convaincre, la décision n'étant pas encore prise.</i>

## LOGISTIQUE

SERVICE	DESCRIPTION DE LA PRESTATION	COMMENTAIRES
<b>Coordination du déménagement</b>	Définition des besoins, Sélection d'entreprises de déménagement, Organisation des rendez-vous nécessaires à l'établissement des devis, Confirmation du devis et commande auprès du déménageur retenu, Prise de rendez-vous avec le déménageur pour l'enlèvement, Suivi des opérations jusqu'à la livraison. Accueil de la livraison	<i>La synchronisation de l'hébergement temporaire, du logement définitif et du déménagement présente une réelle valeur ajoutée pour réduire les coûts : hôtel, garde meuble...            De plus, l'expatrié n'est pas toujours là pour réceptionner ses meubles</i>
<b>Réservation résidence hôtelière</b>	Validation des besoins, Recherche et sélection des résidences hôtelières Choix sur descriptif et photos, Réservation du logement sélectionné, Vérification des termes du contrat, Organisation du rendez-vous de signature du contrat.	
<b>Recherche de logement meublé temporaire</b>	Conseils sur le marché immobilier local, Validation des besoins, Recherche et sélection des logements, Accueil et prise en charge du collaborateur, Remise d'un programme de visite des logements sélectionnés, Visite accompagnée des logements sur ½ journée, Réservation du logement sélectionné, Vérification des termes du bail, Organisation du rendez-vous de signature du bail.	<i>Le logement meublé répond à d'autres normes que le logement vide.            L'enjeu lié à un hébergement meublé temporaire étant moindre, la durée de l'accompagnement est plus courte.</i>

## LOGISTIQUE

SERVICE	DESCRIPTION DE LA PRESTATION	COMMENTAIRES
<p><b>Recherche du logement en location</b></p>	<p>Conseils sur le marché immobilier local, Validation des besoins, Recherche et sélection des logements, Accueil et prise en charge du collaborateur, Remise d'un programme de visite des logements sélectionnés, Visite accompagnée des logements sur 1 journée, Réservation du logement sélectionné, Vérification des termes du bail, Organisation du rendez-vous de signature du bail.</p>	<p><i>Le marché immobilier de la location est souvent très tendu et rapide. Ainsi, dans la majorité des cas, les visites sont organisées sur une seule journée : les logements sont ceux répondant aux critères et disponibles en un temps donné.</i></p> <p><i>Ce procédé permet de :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1) avoir une idée du marché et pouvoir comparer plusieurs logements</i></li> <li><i>2) obtenir la réponse des agences/propriétaires en quelques jours</i></li> <li><i>3) emménager rapidement</i></li> <li><i>4) limiter la durée du logement temporaire</i></li> </ol>
<p><b>Mise en service du logement (signature du bail, état des lieux, compteurs eau électricité internet)</b></p>	<p>Accompagnement lors de la signature du bail, Accompagnement à l'état des lieux, Vérification des engagements du bailleur, Sélection d'une compagnie d'assurances, Souscription du contrat multirisques habitation, Mise en place des contrats et abonnements : téléphone, électricité, gaz, Internet, Déplacements pour les opérations de mise en service des installations.</p>	<p><i>Nous devons être vigilants à défendre les intérêts du bénéficiaire, en relevant et notant toutes les particularités du bail et les défauts du logement.</i></p> <p><i>Nous les sensibilisons sur l'entretien du logement, les réparations incombant au locataire et au propriétaire, les attentes des propriétaires et les règles du retour du dépôt de garantie en fin de bail.</i></p>

## LOGISTIQUE

SERVICE	DESCRIPTION DE LA PRESTATION	COMMENTAIRES
<p><b>Assistance au départ</b></p>	<p>Résiliation du contrat de bail du logement            Pré état des lieux de sortie en vue d'évaluer la conformité du logement avec les règles de sortie            Gestion des éventuels travaux de nettoyage et de remise en état du logement            Assistance à l'état des lieux de sortie            Suivi de la restitution du dépôt de garantie du logement            Résiliation de tous les contrats type électricité, gaz, eau, téléphone, internet, assurance...            Transfert du courrier            Clôture éventuelle du compte bancaire après le paiement des diverses taxes dues par l'expatrié.            Désinscription des enfants à l'école et éventuellement suivi du retour du dépôt de garantie.            Suivi du paiement des taxes locales dues par l'expatrié</p>	<p><i>Cette prestation permet :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De résilier tous les contrats dont l'expatrié n'aura plus besoin après son départ</li> <li>- D'assurer la continuité administrative avec la future destination de l'expatrié</li> <li>- De limiter le coût dû à une éventuelle négligence ou incompréhension des obligations du locataire lors de son départ.</li> </ul>
<p><b>Assistance à l'ameublement du logement</b></p>	<p>Définition des besoins,            Conseils sur l'achat ou la location de meubles et/ou d'électroménager,            Assistance accompagnée dans les magasins correspondants,            Suivi des commandes et des livraisons.</p>	<p><i>Les expatriés ne savent souvent pas où aller pour meubler leur logement : les repères et les habitudes d'achat ne sont pas les mêmes.            De plus ils ne sont pas toujours véhiculés, ce qui pose un problème pratique.</i></p>

## LOGISTIQUE

SERVICE	DESCRIPTION DE LA PRESTATION	COMMENTAIRES
<b>Help line / Hot line assistance téléphonique</b>	<p>Répondre rapidement aux questions d'ordre pratique, culturel ou administratif rencontrées</p> <p>Résolution des problèmes techniques rencontrés dans le logement en organisant les interventions nécessaires : dégâts des eaux, problèmes de chaudières, de serrurerie, de plomberie, Organisation et coordination de travaux, aide aux choix de prestataires pour l'entretien et la maintenance..., babysitting, etc...</p>	<p><i>Le contenu et niveau de service varie beaucoup : Assistance uniquement pour le logement, pour toute la vie pratique, avec ou sans déplacement, durée variable...</i></p>
<b>Recherche du logement à l'achat</b>	<p>Conseils sur le marché immobilier local,</p> <p>Validation des besoins ,</p> <p>Recherche et sélection des logements,</p> <p>Pré-visites,</p> <p>Accueil et prise en charge du collaborateur,</p> <p>Remise du programme de visite des logements sélectionnés,</p> <p>Visite accompagnée des logements,</p> <p>Assistance dans l'élaboration de l'offre d'achat au vendeur,</p> <p>Organisation du rendez-vous de signature du compromis de vente.</p>	<p><i>Cette prestation est rare et déconseillée au vu de la longueur du processus en France.</i></p> <p><i>Cette recherche de logement à l'achat doit être très encadrée : préciser le nombre de logements visités et le délai pour trouver</i></p>

## ADMINISTRATIF

SERVICE	DESCRIPTION DE LA PRESTATION	COMMENTAIRES
<b>Ouverture d'un compte en banque</b>	Présentation de différentes offres bancaires Explication des différentes cartes (débit / crédit) Constitution du dossier Ouverture du compte bancaire à distance Accompagnement à la banque pour finaliser le dossier	<i>L'ouverture d'un compte bancaire local est souvent une obligation pour plusieurs raisons :</i> - Logement : rares sont les bailleurs qui acceptent de louer un logement à un étranger dont le compte bancaire est uniquement à l'étranger - Les administrations et fournisseurs de services, ne font des prélèvements que sur des comptes locaux.
<b>Ouverture d'un contrat d'assurance</b>	Explication des différentes obligations légales (logement, véhicule, responsabilité civile...) Présentation de plusieurs offres d'assurance Constitution des dossiers Ouverture des différents contrats	<i>L'assurance habitation est obligatoire en France ce qui n'est pas forcément le cas dans d'autres pays.</i>
<b>Echange de permis de conduire</b>	Constitution du dossier Ouverture et suivi des formalités auprès de l'administration concernée Déplacements éventuels à prévoir	<i>Cette procédure n'est pas utile pour les ressortissants de l'UE qui sont expatriés dans un pays de l'UE. En effet, ces derniers peuvent circuler librement sans avoir à échanger leur permis et sans limite de temps. Dans les autres cas, il sera nécessaire de valider si les deux pays ont signé une convention de réciprocité. Si oui, une procédure d'échange de permis peut être lancée. Pour les autres, il sera obligatoire de passer le permis local.</i>

## ADMINISTRATIF

SERVICE	DESCRIPTION DE LA PRESTATION	COMMENTAIRES
<b>Immatriculation d'un véhicule étranger</b>	Information sur la procédure à suivre Information sur les coûts associés (droits de douane, TVA...) Constitution du dossier Suivi des formalités auprès des administrations compétentes (déplacements à prévoir)	<i>En cas d'importation d'un véhicule, il sera impératif de le faire immatriculer et enregistrer localement.            Les règles diffèrent entre les pays, notamment entre pays membres de l'UE.</i>
<b>Protection sociale</b>	Explication des différents régimes (général et complémentaire) : -Quel fonctionnement ? -Quels droits pour l'expatrié et sa famille? -Information sur ce qui est pris en charge par le régime général et ce qui nécessitera un régime complémentaire  <u>Inscription à la Sécurité sociale :</u> 1) Informations sur la procédure de la CPAM 2) Demande et vérification des documents 3) Dépôt du dossier auprès de la CPAM 4) Suivi du dossier auprès de la CPAM jusqu'à obtention du numéro de sécurité sociale  <u>Inscription à la Caisse d'Allocations Familiales :</u> 1) Informations sur la procédure d'immatriculation 2) Demande et vérification des documents 3) Dépôt du dossier auprès de la CAF 4) Suivi du dossier auprès de la CAF Déplacements éventuels à prévoir	<i>Ce sujet étant extrêmement variable d'un pays à l'autre il est très difficile de faire de généralités.            Les ordres de grandeur fournis ne concernent que la France et demanderont une mise à jour pour chaque pays.</i>

## FAMILLE

SERVICE	DESCRIPTION DE LA PRESTATION	COMMENTAIRES
<b>Aide à la Scolarité</b>	Evaluation des besoins de la famille et des enfants Présentation des possibilités (systèmes, coûts, diplômes) Recherche d'école (Française ou Internationale) Rendez-vous et accompagnement aux écoles sélectionnées Aide à l'inscription des enfants Organisation coach scolaire, conseiller d'orientation, psychologue Suivi scolarité par consultant spécialisé Assistance organisation activités extrascolaires	<i>Cet accompagnement à la carte permet d'informer la famille sur toutes les possibilités d'écoles. Cette problématique est majeure pour les familles et nécessite d'être traitée très en amont avant le logement, afin de proposer un choix aux parents et d'assurer des places dans les écoles choisies. Il est quelque fois nécessaire de faire plusieurs pré-inscriptions pour garantir une place aux enfants. Très souvent, le lieu d'implantation dépendra de cette décision.</i>
<b>Accompagnement interculturel salarié/ conjoint</b>	Evaluation des besoins du salarié et du conjoint en accompagnement Proposition d'un accompagnement adapté (Formation Interculturelle, Coaching, Mise en relation réseaux...)	<i>Ce programme aide le collaborateur et sa famille à comprendre rapidement les valeurs, ainsi que les us et coutumes dans leur nouvel environnement. Il leur fournit les outils nécessaires à leur bonne et rapide intégration dans la vie quotidienne et professionnelle et permet d'éviter le choc culturel</i>
<b>Cours de langue salarié/ conjoint</b>	Organisation de cours de langue	<i>Plusieurs formules existent : cours particuliers, collectifs, immersion totale... en fonction des besoins, du budget et du temps disponible.</i>
<b>Accompagnement à la recherche d'emploi du conjoint</b>	<i>Diagnostic carrière                      Accompagnement recherche d'emploi ou formation                      Bilan de compétences                      Coaching</i>	<i>Ce programme réunit un ensemble de moyens et de méthodes mis en œuvre de façon rigoureuse et personnalisée :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseil en gestion de carrière</li> <li>- Assistance dans la rédaction du CV &amp; lettre de motivation</li> <li>- Formation aux entretiens de recrutement</li> </ul>



## FAMILLE

SERVICE	DESCRIPTION DE LA PRESTATION	COMMENTAIRES
<b>Conseil et assistance en fiscalité</b>	<i>Bilan de la situation fiscale du salarié avant son départ Choix de la meilleure optimisation en fonction du pays de destination. Présentation panorama fiscal du pays d'accueil Estimation/ Calcul de l'impôt prévisionnel du pays d'arrivée Déclaration annuelle de revenus et optimisation fiscale Représentation fiscale (après départ)</i>	<i>Gestion de toutes les problématiques fiscales liées à la mobilité des salariés. Détermination des obligations fiscales du salarié ou de l'employeur dans le pays d'accueil et dans le pays d'origine</i>

## IMMIGRATION

SERVICE	DESCRIPTION DE LA PRESTATION	COMMENTAIRES
<p><b>Autorisation de travail et titre de séjour de l'expatrié et de la famille accompagnante</b></p>	<p>Analyse du dossier (entreprise/collaborateur / conjoint) pour déterminer la procédure à suivre                      Explication au collaborateur / entreprise de la procédure et des documents requis                      Constitution du dossier / assistance à l'entreprise pour l'élaboration de certains documents / suivi des traductions                      Suivi auprès des administrations (DIRECCTE, OFII, Consulat, Préfecture...)                      Accompagnement du collaborateur et de la famille accompagnante pour le retrait du titre de séjour</p>	<p><i>L'autorisation de travail est obligatoire pour qu'un collaborateur étranger hors Union Européenne puisse travailler.</i>  <i>Les procédures applicables sont nombreuses et présentent chacune des particularités. La loi évolue constamment dans ce domaine et les entreprises qui font venir leurs collaborateurs de l'étranger peuvent rencontrer des difficultés à être informées des dernières évolutions.</i>  <i>Le prestataire de Relocation a un devoir d'alerte et de sensibilisation sur le respect de la législation.</i>  <i>Elles n'ont par ailleurs pas toujours la possibilité d'accompagner le collaborateur pour le retrait du titre de séjour. L'image donnée par l'administration française peut éventuellement être préjudiciable à l'entreprise elle-même (temps d'attente, barrière de la langue...).</i></p>
<p><b>Renouvellement de titre de séjour</b></p>	<p>Explication au collaborateur / entreprise de la procédure et des documents requis                      Constitution du dossier                      Suivi auprès de l'administration                      Accompagnement du collaborateur et de la famille accompagnante pour le retrait du titre de séjour</p>	<p><i>Le titre de séjour initial est délivré pour une certaine durée, pas nécessairement calée sur la durée de la mission et parfois différente entre l'expatrié et le conjoint. Un renouvellement doit être sollicité avant la fin de validité du titre en cours. En plus de la connaissance de la procédure à suivre, le prestataire qui effectue les formalités d'immigration peut alerter l'employeur en temps utile.</i></p>

## IMMIGRATION

SERVICE	DESCRIPTION DE LA PRESTATION	COMMENTAIRES
<b>Document de Circulation pour enfant mineur</b>	Informations sur la procédure en fonction de la Préfecture compétente Demande et vérification des documents Accompagnement à la Préfecture lors du dépôt du dossier.	<i>Les mineurs n'ont pas besoin de suivre la même procédure que les adultes. Un simple DCEM leur permet de circuler librement sans leurs parents.</i>  <i>Procédure recommandée pour les enfants en bas âge qui voyagent avec d'autres membres de la famille (ex: grands-parents) ou enfants plus âgés amenés à voyager seuls (voyages scolaires par ex.).</i>

## PRESTATIONS DESTINEES AUX RESSOURCES HUMAINES DES ENTREPRISES

SERVICE	DESCRIPTION DE LA PRESTATION	COMMENTAIRES
<b>Formation</b>	<p>Analyse du besoin du client &amp; élaboration du programme de formation</p> <p>Recenser les attentes des stagiaires</p> <p>Préparer les supports de formation / contenu</p> <p>Formation en salle</p> <p>Gestion administrative (convention de formation, attestations de présence, évaluation du formateur)</p>	<p><i>Les services de Ressources Humaines gérant des collaborateurs impatriés peuvent souhaiter se former afin d'effectuer eux-mêmes les démarches pour leurs collaborateurs, les renseigner, ou maîtriser les différents aspects de la mobilité internationale : immigration, fiscalité, protection sociale, droit du travail, etc.</i></p> <p><i>Les prestataires de Relocation, s'ils ont les compétences dans leur équipe, peuvent former les RH à ces sujets ou aux nouveautés si les équipes ont été formées précédemment.</i></p>
<b>Conseil</b>	<p>Immigration</p> <p>Protection sociale</p> <p>Fiscalité</p> <p>Audit process mobilité</p>	<p><i>Les services de Ressources Humaines peuvent solliciter un conseil sur des questions précises ou des dossiers complexes. Ils sont ainsi assurés de traiter leur question dans le respect de la législation. Ce conseil peut comprendre une veille juridique sur les évolutions de la profession.</i></p>
<b>Expense management</b>	<p>Gestion et centralisation des paiements pour le compte de l'entreprise et/ou du salarié.</p> <p>Suivi mensuel ou annuel</p>	<p><i>Lorsque l'entreprise a un grand nombre de salariés en mobilité, elle peut externaliser la gestion du paiement des charges liées au logement, déplacements...</i></p>

#### **IV. Estimation des délais de réalisation**

Nous distinguons trois notions dans ces grilles :

- Le temps de préparation : représente le travail effectué en temps masqué pour préparer la mission
- Le temps passé avec le salarié : accompagnement physique lors des visites de logement, états de lieux, démarches à la préfecture...
- Les délais de réalisation : délai nécessaire pour mettre en place la mission et fournir le livrable attendu (mise en place des visites, réception du titre de séjour, de la carte vitale...)

Les délais dépendent de plusieurs facteurs :

- Nature et contenu de la mission
- Délais administratifs
- Disponibilité et réactivité des différents intervenants (collaborateur, entreprise, administrations...)

## LOGISTIQUE

SERVICES	Estimation temps de préparation	Estimation temps passé avec le salarié	Délais
Prise de contact <i>Inclus dans la plupart des prestations, mais peut-être tarifé en cas d'annulation de la mission</i>	½ h	1h à 3h	A effectuer dans les 2 jours suivant la demande de la société
Accueil à l'aéroport	NA	½ journée	NA
Voyage d'orientation /reconnaissance	½ journée	½ journée	A l'occasion d'une visite du salarié
Voyage d'orientation /reconnaissance	1 journée	1 journée	
Coordination du déménagement	1 journée	NA	NA
Réservation résidence hôtelière	½ h à ½ journée	NA	NA
Recherche de logement meublé moyen terme	1 à 2 jours	½ journée	Quelques jours
Recherche du logement en location / Grandes villes <i>hors mise en service du logement</i>	1 à 3 jours	1 journée	A effectuer au plus tard 15 jours avant la date d'emménagement prévue (Peut être plus rapide en Province)
Recherche du logement en location / Région <i>hors mise en service du logement</i>	1 à 3 jours	1 journée	
Mise en service du logement <i>Moins de temps passé si inclus dans la recherche de logement</i>	2 à 3h	½ journée	A effectuer dans les 2 jours suivant l'état des lieux
Assistance au départ	2h à ½ journée	1 à 2 heures	A engager avant le mois précédent le départ
Assistance à l'ameublement du logement	1 à 2h	½ journée	NA
Help line / Hot line assistance téléphonique (par mois) <i>Hors déplacement</i> <i>Dépend de la durée et la nature des prestations</i>	NA	NA	Par mois, dégressif selon durée
Recherche du logement à l'achat	NA	NA	A déterminer à l'avance

## ADMINISTRATIF

Services	Estimation temps de préparation	Estimation temps passé avec le salarié	Délais
Ouverture d'un compte en banque	1 à 2 heures	1 à 2 heures	1 à 4 jours
Ouverture d'un contrat d'assurance <i>En général inclus dans la mise en service du logement</i>	1 à 2 heures	NA	1 à 2 jours
Affiliation sécurité sociale	½ journée à 2 jours	NA	Numéro provisoire : 1 à 3 mois Numéro définitif : 4 à 12 mois
Affiliation CAF	½ journée à 2 jours	NA	1 à 2 mois
Echange de permis de conduire	½ journée à 2 jours	NA	1 à 3 mois
Immatriculation d'un véhicule étranger (provenant de l'UE ou homologué en France)	½ journée à 3 jours	NA	1 à 3 mois

## FAMILLE

		Estimation temps de préparation	Estimation temps passé avec le salarié	Délais
Aide à la Scolarité		2 heures à 1 journée	2 heures/ 1 journée	Un délai de plusieurs mois est possible entre le premier contact et l'inscription finale
Accompagnement interculturel Salarié/ conjoint		1 heure à ½ journée	1 journée	4 à 8 semaines
Cours de langue (taux horaire) <i>Dépend fortement de la langue et des modalités de formation</i>		1 heure à ½ journée	NA	NA
Accompagnement à la recherche d'emploi du conjoint	Bilan de compétences	1 heure	15 à 20 heures	Entre 2 et 6 mois
	Recherche d'emploi	1 heure	15 h et +	Entre 2 et 6 mois
Conseil et assistance en fiscalité	Présentation panorama fiscal du pays	3 à 4 h	3 à 4 h	1 à 2 mois
	Calcul du différentiel d'impôt entre pays d'origine et de destination	NA	1 à 3 heures	3 - 5 jours ouvrés
	Déclaration annuelle de revenus et optimisation fiscale	NA	1 à 3 heures	4 - 7 jours ouvrés
	Représentation fiscale (après départ)	NA	1 à 2 heures	1 - 3 jours ouvrés



## IMMIGRATION

SERVICE	Estimation temps de préparation	Estimation temps passé avec le salarié	Délais
Autorisation de travail et titre de séjour de l'expatrié	3 à 5 jours	½ à 1 journée	2 à 4 mois
Renouvellement de titre de séjour	1 à 3 jours	½ journée	2 à 4 mois
Document de circulation pour enfant mineur	½ à 1 journée	½ journée	1 mois

## CONSEIL AUX ENTREPRISES

	Estimation temps passé en préparation	Estimation temps passé avec le RH
Formation	½ journée à 1 journée	½ journée à 1 journée
Conseil : Immigration, protection sociale, fiscalité	1h à 1 journée	1 h à 3 h
Conseil : Mobilité, Scolarité	1h à 1 journée	1 h à 3h

## V. Comment évaluer une société de Relocation ?

Voici différents critères qui permettent d'évaluer le sérieux, la compétence et la qualité de service d'une société de Relocation :

- Depuis combien de temps la société existe ?
- Appartenance à un syndicat représentatif.
- Références et recommandations d'autres clients.
- Certification qualité ?
- Quel engagement de résultat ?
- Quel engagement de réactivité ?
- Existence d'un code éthique ?

Les consultants sont la première valeur ajoutée d'une société de Relocation. Il est donc primordial d'arriver à se faire une idée de leur niveau de compétence

- Compétence des consultants :
  - Expérience de la Relocation
  - Expérience de l'immobilier
  - Connaissance du territoire
  - Langues parlées
  - Certains ont des formations / qualifications spécifiques ? (EARP, MIM, Magellan...)

Paramètres à valider lors d'entretiens :

- Qualité de service
- Capacité du prestataire à sensibiliser les collaborateurs sur les réalités du marché avec tact, fermeté et diplomatie
- Capacité du prestataire à refuser toute mission sans mandat
- Suivi post mission

## **Conclusion**

Nous espérons que ce guide vous a permis de mieux cerner les enjeux ainsi que le contenu des prestations de Relocation.

Pour vos prochaines consultations, n'hésitez pas à prendre contact avec le SNPRM qui pourra les diffuser auprès de ses membres. Vous pourrez ainsi élargir votre panel de fournisseurs auprès de sociétés expérimentées.

**SNPRM**

**11 av Charles de Gaulle**

**95700 ROISSY EN France**

**[offres@snprm.com](mailto:offres@snprm.com)**

**[www.snprm.com](http://www.snprm.com)**

**Coordinateur Thierry Schimpff 06.86.41.50.56**