



Accor

Hermann Debrouxlaan 54,

1160 Brussel

Telefoon: 02/481 69 58

Website: www.accor.be

E-mail: Tine.Verweire@accor.com

Accor als werkgever

Accor is een wereldwijde hotelgroep waartoe onder meer Sofitel, Novotel, Mercure, Ibis en Etap behoren. Het bedrijf koestert één ambitie, namelijk de klanten 24u/24u met een glimlach bedienen.

Resultaten van het onderzoek

Primaire Arbeidsvoorwaarden

★ ★ ★

Secundaire Arbeidsvoorwaarden

★ ★ ★

Training & Ontwikkeling

★ ★ ★

Carrière mogelijkheden

★ ★ ★ ★ ★

Organisatiecultuur

★ ★ ★ ★

+ : Accor combineert de gezelligheid en de sfeer van een KMO met de voordelen van een groot bedrijf. Medewerkers zijn heel trots om in de hotels te werken.

! : Het hotelpersoneel is jong. Een aantal functies zijn arbeidsintensief. Hiervoor krijgt het personeel ergonomielessen om hun gezondheid op lange termijn te garanderen.

Feiten en cijfers

- Accor heeft wereldwijd 135.000 medewerkers in dienst, in België 1.125
- 4.100 hotels in 90 landen
- Omzet: 7.065 miljoen euro

Arbeidsvoorwaarden

- Barema's van horeca
- Gratis hospitalisatieverzekering
- Uitgebreid opleidingsaanbod
- Doorgroeimogelijkheden



ACCOR

**Accor is gecertificeerd
als één van de Top
Employers België, 2011**



De hotelketen onderscheidt zich van andere bedrijven door de aangename werksfeer. Hoewel Accor een internationaal bedrijf is, wordt ieder hotel geleid als een kmo met zijn eigen informele sfeer. Accor biedt de voordelen van een groot bedrijf met de extralegale voordelen en de doorgroeimogelijkheden én met de voordelen van een kmo zoals de aangename werksfeer en het familiale karakter."

Accor ter introductie

De Franse hotelgroep Accor heeft wereldwijd 145.000 mensen in dienst in 4.100 hotels, verspreid over 90 landen. Tot de groep behoren onder meer de merken Sofitel, Novotel, Mercure, Ibis en Etap. 2009 was een crisisjaar voor Accor. Door een beroep te doen op economische werkloosheid en geen tijdelijke contracten te ondertekenen, vielen er weinig ontslagen. 2010 zag er veel beter uit voor de hotelketen met de openingen van onder meer het eerste all seasons hotel in Antwerpen, een Mercure hotel in Leuven, Mechelen en Brussel en een Etap aan het station van Brugge en Ruisbroek. "Het is een teken dat ons bedrijf heel actief is", zegt Tine Verweire, Human Resources Director van Accor Belux. Hoewel de verschillende merken een andere doelgroep aanspreken, heeft het bedrijf één doel: de gasten met een glimlach verwelkomen en dat 24 uur op 24 uur. "We willen dat de klant tevreden is", zegt Tine Verweire. Dat weerspiegelt zich ook in de waarden van Accor: vertrouwen, respect, innovatie, performance en spirit of conquest.

Bij de zoektocht naar personeel, besteedt Accor dan ook veel aandacht aan de service en klantgerichtheid van de potentiële werknemers. "Een glimlach en de zin om mensen te bedienen en op hun gemak te doen voelen, moet in het DNA van de werknemer zitten."

Wie bij Accor start, krijgt ondanks zijn beroepsopleiding en stage een bijkomende opleiding. Iemand die afgestudeerd is aan een hotelschool, kan snel doorgroeien maar zal op het-

»

zelfde punt starten als iemand zonder beroepsopleiding, die soms minder snel evolueert. "We vinden het belangrijk dat iedereen hetzelfde traject doorloopt", legt Tine Verweire uit. Het opleidingsaanbod is heel uitgebreid. De hotelketen maakt een onderscheid tussen functionele opleidingen zoals informatica of check-in en de sociale vaardigheden. De werknemers krijgen ook 'training on the job' of opleidingen in een zaal.

Voor Accor is het belangrijk dat de medewerkers niet alleen een gestructureerd opleidingstraject krijgen, maar ook begeleid worden door hun managers. Tijdens het inductieprogramma van zes maanden krijgen de nieuwe

werknemers een mentor toegewezen, die geen hiërarchische link heeft met de medewerker maar hem of haar wel ondersteunt in de integratiefase.

Accor rekruteert niet alleen via de eigen website Accor Jobs, maar werkt ook veel samen met Belgische en internationale scholen voor stages. "Van mensen die bij ons stage lopen, blijft een derde. Een derde studeert verder en bij de rest is de klik er gewoon niet."

Internationaal doorgroeien

De opening van nieuwe hotels zorgt natuurlijk voor kansen om door te groeien. Iemand die carrière wil maken, heeft kans om gebruik te



Els Van Den Broeck, Sales & Banqueting Coordinator Novotel Antwerpen

"Ik ben eerder toevallig bij Accor terechtgekomen. Een vriendin van mij werkte al binnen de groep Accor en ze vertelde me dat er een vacature van receptioniste was. Dat sprak me heel erg aan. Zo ben ik als receptioniste in Novotel Leuven gestart en werk nu in Novotel Antwerpen als sales & banqueting coordinator. Ik regel de contracten met de bedrijven en ik heb ook de verantwoordelijkheid over de seminariezalen. Er zijn zowel nationale als internationale doorgroei-mogelijkheden. De werksfeer is heel aangenaam. Binnen enkele jaren zou ik graag communicatie of verkoop doen. Dat wordt ondersteund door de vele opleidingen die door Academie Accor worden aangeboden."



“Een glimlach en de zin om mensen te bedienen en op hun gemak te doen voelen, moet in het DNA van de werknemer zitten.”

Tine Verweire,
Human Resources Director van Accor Belux

ACCOR

maken van de doorgroeikansen. Of de medewerkers effectief muteren, is hun eigen keuze “95% van onze hoteldirecteurs zijn begonnen als basised medewerker, maar er zijn evengoed medewerkers die niet willen muteren. We hebben daar veel respect voor.” Afhankelijk van hun potentieel, hun competenties en leiderschapskwaliteiten kunnen een aantal medewerkers na twee jaar de eerste managementtraining volgen. De Academie Accor France organiseert samen met de Franse businessschool AIESEC dergelijke cursussen.

Een hotelketen biedt ook veel mogelijkheden voor medewerkers die graag in het buitenland willen werken. Voor elke nieuwe job binnen de groep krijgen de eigen mensen voorrang om die functie in te vullen. Accor beschikt over een dienst internationale mobiliteit die de wensen van het personeel en het bedrijf bekijkt. “Er zijn twee manieren om door te groeien. Als je jong bent en nog geen gezin hebt, begin je bijvoorbeeld als receptionist en na een jaar krijg je voorrang om internationaal door te groeien. Een paar maanden geleden wou een Front Office Manager naar Australië gaan. Als we weten dat zij haar verantwoordelijkheid opneemt om haar droom na te jagen, dan zullen de HR-diensten contact met elkaar opnemen. Zij heeft dan ook een passende functie in Australië gevonden.” Daarnaast zijn er ook internationale

doorgroeimogelijkheden voor diensthoofden en hoteldirecteurs. “We stellen altijd een horizontale mobiliteit voor aan mensen die naar het buitenland trekken. Het is geen goed idee om een nieuw niveau aan te vangen en tegelijk internationaal door te groeien. Zo was er een Novotel directeur die als exploitatiedirecteur in Indonesië gestart is. Na een jaar is hij hoteldirecteur geworden.”

Aangename werksfeer

Wie horeca zegt, denkt aan een groot verloop en lage lonen. Dat zijn volgens Tine Verweire vooroordelen. In 2009 kende Accor amper verloop. Op het niveau van de hoteldirecteurs bedroeg het verloop minder dan 1 procent. “Het gebeurt heel zelden dat een hoteldirecteur weggaat bij ons.” Voor de basisfuncties lag het verloop tussen 10 en 20 procent, maar dat is eigen aan de sector. Accor maakt er een punt van om lonen uit te keren die de benchmark met andere sectoren goed doorstaat. “Het klopt dat de horeca het imago heeft van slechte betalende, maar de sector heeft een inspanning gedaan om op gelijk niveau te komen. Er is onlangs een herwaardering geweest van de barema's.” Daarnaast betaalt Accor een hospitalisatieverzekering voor de medewerker en zijn of haar gezin. De hotelketen onderscheidt zich ook van andere bedrijven door de aangename werksfeer. Hoewel Accor een internationaal »



"Een hotelketen biedt ook veel mogelijkheden voor medewerkers die graag in het buitenland willen werken."

bedrijf is, wordt ieder hotel geleid als een kmo met zijn eigen informele sfeer. "Het hele team is sterk afhankelijk van elkaar om het de gast naar zijn zin te maken. Je merkt dat de mensen ook zin hebben om bij ons te werken. We bieden de voordelen van een groot bedrijf met de extralegale voordelen en de doorgroeimogelijkheden én met de voordelen van een kmo zoals de aangename werksfeer en het familiale karakter."

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Accor ziet maatschappelijk verantwoord ondernemen op verschillende niveaus. De opleidingen maken integraal deel uit van het maatschappelijk verantwoord ondernemen want daardoor zijn de medewerkers beter inzetbaar. "Vroeger organiseerden we de opleidingen in vergaderzalen in onze hotels. Nu geven we de trainingen in onze eigen Belgische academie. Dat geeft het signaal dat investeren in eigen mensen belangrijk is, maar ook dat we het openbaar vervoer promoten. Onze opleidingsruimte bevindt zich immers aan het Zuidstation in Brussel dat voor iedereen gemakkelijk bereikbaar is." Een andere belangrijke factor is het milieu, in de eerste plaats bij het bouwen van nieuwe hotels. "We hebben een milieucharter dat opgevolgd wordt en alle aspecten van een hotel in rekening neemt. We zorgen ervoor dat

er een evenwicht is tussen comfort en besparen wat het energie- en waterverbruik betreft", zegt Tine Verweire. "Ook bij de renovaties van onze hotels is dat het geval. Je zult hier geen tapijt meer zien. Het is misschien goedkoper en mooier maar minder ecologisch." Accor werkt ook heel nauw samen met sociale ngo's om het welzijn te verhogen. "Internationaal werken we met Plan International. In Cambodja kreeg een dorp een kleuterschool om de kinderen te onderwijzen. Later volgen ze hotelwezen in speciale scholen."

Accor kijkt de toekomst optimistisch tegemoet. Op dit moment gaat veel aandacht naar het Novotel HR-project Move Up, dat in een pilootfase zit in België. "Het is de bedoeling dat we nadenken over wat het verschil maakt. Elk hotel heeft flatscreens of heeft een renovatie achter de rug. Het verschil ligt hem in de mensen die er werken. Dat is voor ons een grote uitdaging, want we zijn onze merken sterk aan het herdenken. Novotel bijvoorbeeld wordt 40 jaar. Vroeger werden deze hotels gebouwd langs de autosnelwegen buiten het stadscentrum. We merken dat de moderne zakenmens daar minder voor te vinden is. Er is dus een andere aanpak nodig."



Anne-Lise Lefeuvre,
Revenue Manager
Novotel Brussel centrum

"Ik werk iets meer dan een jaar voor Accor. Toen ik afstudeerde, wilde ik aan de slag gaan bij de Europese marktleider van de hotelsector. Accor leek me een goede school om praktische ervaring op te doen na mijn theoretische opleiding. Ik ben gestart als receptioniste en heb daarna verschillende functies doorlopen. Momenteel hou ik me bezig met de strategie rond de prijzen en de tarieven. Van origine ben ik Française, maar ik heb voor België gekozen omwille van de opportuniteiten voor mijn verdere professionele carrière. Er hou ik van de sterke bedrijfscultuur en de opleidingen. Momenteel heb ik de eerste fase afgerond van de RM Pass, een opleiding om je verder te specialiseren in revenue management."

