



Trasformazione completa delle risorse umane con l'aiuto di ADP®

Il portafoglio di hotel del gruppo Accor è ricco di nomi iconici, immediatamente riconoscibili da qualsiasi viaggiatore: Sofitel, Novotel, Fairmont e Swissôtel sono solo alcuni dei brand che appartengono al gruppo alberghiero Accor, insieme all'amato marchio Ibis. Le radici dell'azienda risalgono al 1967, quando tutto ebbe inizio con il primo hotel Novotel in Francia. Ben presto, l'inaugurazione di un secondo hotel in Svizzera segnò l'inizio dell'espansione globale dell'azienda. Oggi Accor è presente in oltre 110 paesi con più di 5.000 hotel e vanta un portafoglio di oltre 40 brand.

Fabrice Debilly, Vice President di Talent and Culture Digital Services, afferma che i 260.000 dipendenti dell'azienda sono affettuosamente soprannominati "Heartist". Sebbene il modello principale di Accor si concentri sugli hotel, l'azienda gestisce anche spazi di coworking, ristoranti, bar e luoghi di intrattenimento.

Per Debilly, garantire che gli "Heartist" di Accor possano concentrarsi sulla propria carriera, continuando a definire gli standard nel settore dell'hospitality, è al centro della missione del suo reparto. Ecco perché sta per intraprendere, insieme al suo team, uno dei più grandi progetti aziendali di payroll di sempre: una trasformazione completa delle risorse umane con l'aiuto di ADP.

Dipendenti felici, azienda felice

Debilly sa bene quanto è importante per la produttività di un'azienda assicurarsi la soddisfazione dei dipendenti. Tuttavia, quello alberghiero è un settore notoriamente instabile, con un tasso di turnover superiore alla media di oltre il 50% all'anno. Questa percentuale è ulteriormente peggiorata durante la pandemia, rendendo ancora più cruciale la fidelizzazione dei talenti. Una delle strategie più efficaci a questo proposito è garantire che i dipendenti ricevano lo stipendio con puntualità e per intero.

Fabrice Debilly

Vice President di Talent and Culture Digital Services del gruppo Accor

In breve

-  **Società:** Accor Group
-  **Sede:** Issy-les-Moulineaux, Francia
-  **Settore:** alberghiero
-  **Dipendenti:** 260.000
-  **Prodotto:** ADP GlobalView® e Celergo®

Ulteriori informazioni su Accor Group su group.accor.com


Always Designing
for People®



"È importantissimo distinguerci dalla concorrenza", spiega Debilly. "Bisogna creare una base molto solida e sana per instaurare un buon rapporto con il dipendente. E qual è questa base? Altro non è che lo stipendio, la busta paga".

Fidelizzare i talenti a ogni livello, mentre il settore alberghiero lotta per superare una massiccia carenza di manodopera, è fondamentale per il successo. "È necessario offrire ai dipendenti un'esperienza il più possibile fluida e flessibile", afferma Debilly. "È fondamentale garantire un alto livello di accuratezza delle buste paga, per retribuire il personale con la cifra giusta al momento giusto e per avere la massima trasparenza. Altrimenti i dipendenti non faranno altro che andarsene senza pensarci due volte".

Un unico sistema globale per tutti

In Accor, Debilly ha una missione specifica, che consiste nell'unificare le paghe del gruppo in un sistema globale. "Sono responsabile di un programma di trasformazione delle risorse umane a livello mondiale che prevede l'implementazione di una nuova soluzione HCM globale, SAP SuccessFactors", spiega. "Il secondo pilastro fondamentale è l'implementazione della soluzione parallela globale con ADP GlobalView e Celergo in circa 30 Paesi".

Attualmente, Accor gestisce le buste paga con un rapporto quasi uno a uno tra fornitori e Paese, il che significa che il reparto HR e paghe deve destreggiarsi tra oltre 40 sistemi diversi. "All'epoca ci affidavamo solo a un sistema di gestione del payroll locale, completamente diverso dal punto di vista dei fornitori", continua. "A volte i sistemi erano obsoleti e rudimentali, altre erano troppo manuali. Spesso non c'era alcun tipo di interfaccia, come nei sistemi finanziari o di gestione delle presenze. Mancava coerenza".

Il progetto di ottimizzazione del payroll ha inizio quest'anno con i team di Francia, Regno Unito e Cina. Successivamente, sono previste altre implementazioni per il 2024, con l'obiettivo di concludere entro il 2025. "Insieme ad ADP, possiamo davvero creare un metodo moderno, efficiente e flessibile per fornire servizi di gestione del payroll e di amministrazione delle HR agli hotel", spiega Debilly.

Un business case per aprire la strada verso la globalizzazione

Tuttavia, arrivare a questo punto non è stato semplice. Convincere la direzione di Accor a investire nel payroll internazionale ha richiesto un certo impegno da parte di Debilly. Quando ha sostenuto per la prima volta la necessità di un approccio globale, la risposta non è stata entusiasta. "Mi sono sentito dire 'Assolutamente no. È fuori discussione. Non è che non abbia senso, ma è troppo rischioso. Comporta costi elevati. Non sappiamo da che parte cominciare".

Il primo ordine del giorno di Debilly era chiaro. "La mia prima missione, e forse anche uno dei principali risultati ottenuti finora, è stata convincere l'organizzazione che, siccome stavamo valutando di implementare un nuovo modo di gestire le HR, di erogare servizi, un nuovo modello operativo, dovevamo sin da subito prendere in considerazione il payroll internazionale adottando una soluzione altamente integrata con l'HCM globale", spiega. "Alla fine, con grande sorpresa dei miei colleghi, sono riuscito a convincere la direzione, che questo è ciò che facciamo".



Insieme ad ADP, possiamo davvero creare un metodo moderno, efficiente e flessibile per fornire servizi di gestione del payroll e di amministrazione delle HR agli hotel".

Fabrice Debilly

Vice President di Talent and Culture Digital Services del gruppo Accor



Quando Debilly ha dimostrato che, con l'aiuto di ADP, era in grado di offrire un accesso continuo ai dati sulle paghe man mano che vengono generati in tempo reale, i vantaggi della possibilità del global payroll sono diventati sempre più chiari alla dirigenza di Accor. "A livello internazionale, il principale incentivo è stato implementare questo nuovo modello operativo HR, per operare in modo molto più coerente e omogeneo", spiega. "E quando cominci a spiegare come funziona, alla fin fine, non è poi così difficile. Certo, non dico che sia semplice, ma di sicuro è fattibile".

Debilly ha collaborato con ADP alla creazione di un business case che illustrasse il processo di globalizzazione.

"Abbiamo creato un business case per spiegare alla direzione cosa avremmo ottenuto al termine dell'implementazione e quale sarebbe stata l'esperienza dal punto di vista dei dirigenti, dei manager, dei dipendenti e così via. Il team di prevendita di ADP è stato quindi fondamentale in tutto questo".

-Fabrice Debilly, Vice President di Talent & Culture Digital Services del gruppo Accor

La partnership con ADP sarà essenziale per il futuro successo del progetto, soprattutto alla luce della sua esperienza nel destreggiarsi tra le norme e i regolamenti locali e nell'impegnarsi a favore di processi di standardizzazione globale. "Direi che l'implementazione del global payroll è per definizione un progetto internazionale, che comporta avere un orizzonte temporale globale, una metodologia globale e così via", spiega Debilly. "In fin dei conti, ogni progetto è a sé. Lo facciamo in Vietnam, nel Regno Unito, in Australia, eccetera. Ogni esperienza è diversa a seconda del partner ADP locale".



Il secondo pilastro fondamentale è l'implementazione della soluzione parallela globale con ADP GlobalView e Celergo in circa 30 Paesi".

Fabrice Debilly

Vice President di Talent and Culture Digital Services del gruppo Accor

