

Documentazione contenuta nella cartella stampa

Accor Services Italia

- **1. Accor Services** pag. 2
 - **2. La chiave del successo? Il benessere in ufficio** pag. 3
 - **3. Ticket Restaurant: 30 anni di Buoni in Italia** pag. 4
 - **4. I "figli" del Ticket Restaurant** pag. 5
 - **5. Gratificare, motivare e incentivare: un voucher per tutte le occasioni** pag. 6
 - **6. People One: rivoluzione in ufficio, arriva il maggiordomo aziendale** pag. 8
 - **7. Buoni al servizio del sociale** pag. 10
- ALLEGATI: Certificazione SA 8000** pag. 12

1. Accor Services

23 milioni di utilizzatori, 370.000 tra enti pubblici e aziende private già clienti e un network di 1 milione di affiliati in 38 paesi in tutto il mondo: questi i numeri di **Accor Services**, una delle due attività strategiche del **Gruppo Accor**, che **realizza e fornisce soluzioni innovative per migliorare la produttività delle imprese e incrementare il benessere del personale**. In Italia, con oltre **180 milioni di voucher emessi all'anno, 55.000 aziende clienti**, un network di **104.000 punti affiliati** e **1 milione di utilizzatori**, Accor Services è leader assoluto nei servizi di ristorazione, motivazione e incentivazione e gestione delle spese professionali.

La sfida che quotidianamente **Accor Services** porta avanti da più di 40 anni è proprio quella di contribuire allo sviluppo economico delle aziende impegnate a valorizzare il proprio "*capitale umano*" e diventare più attraenti soprattutto agli occhi dei lavoratori. Come? Coniugando **benessere e produttività**: solo migliorando la qualità della vita sul posto di lavoro attraverso gesti concreti e pratici, le aziende e gli enti pubblici possono giocare il loro ruolo economico e sociale e perseguire politiche di sviluppo e di crescita.

Seguendo questa filosofia **Accor Services realizza servizi innovativi** studiati appositamente per rispondere alle esigenze quotidiane dei lavoratori. Ma cosa rende Accor Services il partner ideale per tutte le aziende? La risposta è molto semplice e si riassume in due parole: **servizi personalizzati**. In ogni situazione Accor Services è in grado di studiare e proporre soluzioni flessibili, concrete e innovative adatte ad ogni specifica esigenza e tipologia di azienda: dai **Ticket Restaurant**, utilizzati ogni giorno da milioni di lavoratori, ai buoni regalo **Compliments**, fino ai servizi di Work Life Balance come **People One**, un portfolio completo di soluzioni singole o integrate che gratificano il dipendente e aumentano la produttività, ideale per le medie-grandi imprese, fino ad arrivare a soluzioni one to one come ad esempio consulenze legali, amministrative e mediche.

2. La chiave del successo? Il benessere in ufficio

La chiave del successo? **Coniugare gli interessi del personale con le dinamiche aziendali.** Questa è la filosofia che accompagna ogni attività di **Accor Services**, nella ferma convinzione che solo un'efficace politica di gratificazione dei dipendenti, a qualsiasi livello, sia **la carta vincente per attrarre, motivare e trattenere i migliori talenti sul mercato.**

“Per noi – spiega **Graziella Gavezotti, amministratore delegato di Accor Services Italia** – il personale dipendente rappresenta la forza propulsiva per lo sviluppo e il consolidamento di ogni attività. E con i nostri servizi cerchiamo di fornire alle aziende idee e progetti per realizzare benessere e mantenere la motivazione dei collaboratori. Siamo infatti convinti che in mercati altamente competitivi come quelli odierni, è essenziale valorizzare la relazione non solo con l'esterno dell'azienda, ma anche e soprattutto all'interno”.

Accor Services basa la propria offerta di servizi e prodotti su **tre importanti asset: semplificare la vita, sviluppare il benessere e migliorare le performances**, in modo da aiutare le persone a raggiungere un migliore equilibrio tra lavoro e vita privata, aumentando in questo modo la produttività.

Oggi infatti, le aspettative dei dipendenti sono notevolmente aumentate, e le imprese sempre più spesso vengono valutate per la capacità di adottare un approccio socialmente responsabile e rispondere alle esigenze quotidiane del personale, garantendo un'offerta più ampia e integrata che, alla semplice remunerazione economica, aggiunga altri benefit rispondenti al proprio stile di vita.

In questo senso **Accor Services** offre una vasta gamma di **soluzioni innovative ed efficaci per motivare, gratificare e fidelizzare** dipendenti e collaboratori, frutto non soltanto di oltre 40 anni di esperienza, ma anche di **know-how e di competenze internazionali**: dalla progettazione e gestione di soluzioni voucher ai sistemi di controllo di gestione alla consulenza. **Accor Services** inoltre ha sviluppato una serie di **servizi dedicati al sociale**, destinati sia alle imprese private che agli Enti Pubblici: Accor Services collabora infatti con la Pubblica Amministrazione per fornire una miglior gestione dell'assistenza sociale in totale sicurezza.

3. Ticket Restaurant: 30 anni di Buoni in Italia

Oltre **1 milione di utilizzatori**, una rete di quasi **104mila tra ristoranti, fast food, bar e self service** e **55mila aziende** che ogni giorno offrono il pranzo ai loro dipendenti: questi i numeri di **Ticket Restaurant**, il buono pasto ha trasformato lo stile di vita degli italiani diventando un vero e proprio fenomeno socio-culturale.

Ticket Restaurant infatti ha letteralmente cambiato le abitudini alimentari, e non solo, degli italiani. Introdotto in Italia nel 1976 dal gruppo Jaques Borel, ora Accor, nei primi anni era a disposizione di poche migliaia di utilizzatori, ma a partire dagli anni '80 il fenomeno è cominciato a crescere in modo sempre più rapido. Nel decennio successivo il buono pasto comincia a diffondersi, passando dai 400 mila utilizzatori del 1990 ad 1 milione nel 2000. Oggi, grazie al semplice biglietto "bianco, rosso e blu", tutti i lavoratori, dal manager all'operaio, dall'impiegato all'imprenditore possono pranzare come e dove vogliono. Una vera e propria "liberazione alimentare" che coinvolge un esercito in continua crescita per quello che è diventato uno strumento prezioso e indispensabile per le aziende.

Ticket Restaurant non è più considerato soltanto un voucher, un benefit che le aziende danno ai dipendenti per migliorarne la qualità della vita sul luogo di lavoro; ma si è talmente radicato nelle abitudini degli italiani da essere diventato, al pari dell'aspirina, non più un brand, ma un sostantivo di uso comune usato per designare l'intera categoria. Insomma una vera e propria storia di successo.

Leader assoluto nel mercato dei buoni pasto, Ticket Restaurant è sinonimo di affidabilità, risparmio ed efficienza. Ma come funziona? Semplice: l'azienda stabilisce il valore del ticket e le modalità di erogazione, mentre **Accor Services** si fa carico di tutti gli aspetti organizzativi, dalla gestione della rete di locali affiliati (oggi oltre 100 mila) alla ricezione dell'ordine, alla stampa e consegna dei ticket. Non solo: Accor Services propone soluzioni su misura per tutte le realtà aziendali, anche a partire da un solo collaboratore.

Insomma, semplicità di gestione, sicurezza e gratificazione del personale, ma anche risparmio fiscale e previdenziale: **Ticket Restaurant è esente da oneri fino a un tetto giornaliero di 5.29 Euro**, costituendo un risparmio reale per l'azienda e un aumento del potere d'acquisto per i dipendenti.

4. I "figli" del Ticket Restaurant

Ticket Restaurant Gold

Ticket Restaurant Gold è il primo buono pasto "equo e solidale", che consente di **trasformare la pausa pranzo in un'occasione di solidarietà**. Il Ticket Gold ricerca un maggior equilibrio tra tutti gli attori coinvolti, unendo la tutela del potere d'acquisto degli utilizzatori e la garanzia di una commissione agevolata agli affiliati. Ma la vera novità sta nel fatto che attraverso il semplice utilizzo di questo voucher aziende e utilizzatori sosterranno un'iniziativa benefica, perché parte del ricavato verrà devoluto all'**Associazione Assegno Amico Onlus**, progetto promosso dalla Fondazione Gaslini di Genova. Non solo: **Ticket Restaurant Gold** mette nero su bianco la propria qualità, grazie alla carta dei diritti e dei doveri di chi materialmente ogni giorno si trova ad avere a che fare con il voucher: un documento semplice e chiaro che riassume tutti i comportamenti corretti e gli impegni reciproci.

Ticket Restaurant Card

La pausa pranzo diventa hi-tech. Ticket Restaurant Card è **la soluzione innovativa che garantisce massima economicità, flessibilità di utilizzo**, comodità e controllo di gestione. Si tratta di una **carta elettronica**, a banda magnetica o microchip, che come un normale Ticket Restaurant consente di erogare prestazioni personalizzate presso un network di locali a prezzi concordati. Ad oggi già **25 mila persone si avvalgono di questo servizio** grazie anche ad una **rete di circa 4mila pubblici esercizi già affiliati**.

5. Gratificare, motivare e incentivare: un voucher per tante occasioni

Coccolare, incentivare e gratificare dipendenti e collaboratori per migliorare le loro performance: oggi per le aziende benessere e produttività è diventato un binomio indissolubile. Per soddisfare queste due importanti esigenze, **Accor Services ha studiato servizi flessibili e personalizzati** che consentono di erogare facilmente agevolazioni in modo semplice, comodo e vantaggioso.

Come? Grazie a **Ticket Compliments**, un **voucher perfetto per tante occasioni**, prezioso strumento di **gratificazione e fidelizzazione** che consente di trasformare in realtà i desideri dei dipendenti senza gravare sul bilancio aziendale. Infatti, come i Ticket Restaurant, beneficia di agevolazioni fiscali e previdenziali.

Gratificare i dipendenti

Ticket Compliments è una soluzione innovativa perchè si tratta del primo buono regalo che trasforma in realtà tutti i desideri dei collaboratori, perchè li lascia liberi di scegliere gli oggetti o i servizi preferiti in base ai propri gusti e alle proprie reali esigenze.

Ticket Compliments è un valido strumento per concedere al personale un'importante integrazione del proprio reddito in occasione di festività e ricorrenze. **Il benefit si presenta sotto forma di voucher esente da tassazione** fino a un importo di 258,23 euro all'anno, ed è utilizzabile in un'ampia rete di punti shopping di diverse tipologie, dall'abbigliamento ai casalinghi, all'elettronica agli articoli sportivi.

I voucher possono essere, infatti, utilizzati in oltre **7.500 negozi** in tutta Italia permettendo a chi lo riceve di acquistare ciò che più desidera. Grazie alla realizzazione e gestione di un network di punti vendita, in continua crescita, questo voucher consente una scelta pressoché infinita di possibilità di acquisto.

Ticket Compliments per incentivare il trade

Ticket Compliments è lo strumento più originale, versatile e immediato per incentivare il trade, le reti di vendita e tutti gli interlocutori aziendali, rafforzando così il rapporto di fiducia col prodotto offerto. In un mercato in cui i concetti di relationship marketing e capitale relazionale sono quanto mai di attualità, la capacità di un'azienda di gestire al meglio i rapporti con i propri interlocutori è diventata un asset essenziale. In questo senso, Ticket Compliments diventa uno strumento prezioso per promuovere la fidelizzazione e consolidare il rapporto di fiducia con i collaboratori.

Interamente deducibile dal reddito d'impresa fino a 25 Euro, **Ticket Compliments ha il vantaggio di consentire a tutti i fortunati possessori di soddisfare ogni loro desiderio.**

E per le aziende? **Tanti sono i vantaggi: semplificazione** delle procedure amministrative legate alla scelta dell'omaggio aziendale; **tempi estremamente contenuti** per le fasi di start up di campagna incentive e di adozione del servizio; **massimo livello di personalizzazione** del voucher per soddisfare ogni specifica esigenza del cliente che adotta tale strumento.

6. People One: rivoluzione in ufficio, arriva il maggiordomo aziendale

PeopleOne è un innovativo programma di servizi per migliorare la qualità della vita in ufficio, conciliando lavoro e vita privata. Come? Grazie ad un vero e proprio **maggiordomo aziendale**: un tuttodfare in carne e ossa a disposizione per sbrigare tutte le incombenze che affollano l'agenda di supermanager, segretarie e colletti bianchi. Dalla bolletta della luce in scadenza alla spesa al supermercato, dalla tintoria al bollo auto, fino all'acquisto del biglietto a teatro per far felice la fidanzata.

Ideato da **Accor Services**, prima ad introdurre questo servizio in Italia, **PeopleOne** è l'**ultima frontiera del cosiddetto Work Life Balance**, ovvero la necessità di ricercare l'equilibrio fra vita professionale e i mille impegni quotidiani che spesso finiscono per diventare un secondo lavoro.

Il programma è stato introdotto da poco nel nostro paese dopo una collaudata esperienza internazionale. Il servizio, infatti, ha oltre **300.000 beneficiari in tutto il mondo** che ne stimano il vero valore aggiunto. Il maggiordomo in ufficio è per il **47%** di chi ne usufruisce un **reale guadagno di tempo**, il **27%** pensa che sia un **aiuto reale** per la risoluzione delle problematiche personali mentre al **10%** **regala tranquillità**.

Con il programma **PeopleOne**, **Accor Services** offre alle aziende servizi personalizzabili e flessibili per migliorare la qualità della vita del personale aziendale. Dalla spesa alla lavanderia, dalle pratiche amministrative alla consulenza legale e fiscale; dalla biglietteria all'assistenza medica. Il tutto comodamente dalla scrivania del proprio ufficio, collegandosi al portale **PeopleOne** oppure attraverso i punti di smistamento all'interno dell'azienda.

In Italia possono ricorrere a **PeopleOne** aziende di ogni dimensione e settore. Il servizio, viene progettato sulla base delle esigenze della popolazione aziendale e sulla frequenza e le modalità di fruizione.

I servizi People One:

PeopleOne prevede una serie di servizi calibrati sulla base delle esigenze e delle richieste dei collaboratori e del management aziendale. Un'approfondita analisi preliminare sulla segmentazione del personale e sulla struttura aziendale permetterà di adattare al meglio i programmi di WLB **PeopleOne**. Ma non solo: una volta determinata l'offerta dei servizi, sarà sviluppata una continua attività di comunicazione interna all'azienda sulle novità e gli aggiornamenti che **PeopleOne** realizza per migliorare la qualità della vita e le performance dei dipendenti.

- **Servizio Maggiordomo:** basta con le corse al supermercato in orari impossibili, liste della spesa fatte in auto nel traffico nell'ora di punta e code alle poste per il pagamento del bollettino scaduto. I servizi erogati grazie al servizio Maggiordomo riguarda il servizio di lavanderia con ritiro e consegna dei capi in ufficio, e l'ufficio pratiche amministrative per risolvere questioni quali il rinnovo passaporto, i versamenti in posta, ecc.
- **Consulenza & Referenziamento:** attraverso un numero verde ciascun beneficiario e i propri familiari possono gratuitamente ottenere servizi informativi di carattere legale, fiscale, medico e psicologico. In qualunque momento sarà possibile confrontarsi con gli esperti sottoponendo quesiti o problematiche e ricevere così una risposta pronta e referenziata. Il servizio prevede, inoltre, la possibilità di richiedere e di farsi inviare prestatori d'opera convenzionati come fabbri, elettricisti, falegnami, imbianchini, riparatori di elettrodomestici, babysitter, collaboratrici domestiche ecc. E ancora: prenotazione di ristoranti esclusivi e servizi per il tempo libero, hotel, biglietti per spettacoli, eventi, teatri, mezzi di trasporto. Il servizio è valido in Italia e in 70 paesi del mondo.
- **Peopleone Pleasure:** da oggi la pausa pranzo diventa un vero e esclusivo momento di piacere. Grazie a PeopleOne Pleasure è possibile infatti ricevere un servizio benessere in soli 10 minuti, direttamente in azienda. Basta far riferimento al "Maggiordomo aziendale" per avere direttamente nel proprio ufficio servizi personalizzati, come i massaggi ad esempio, in grado di gratificare le pause relax durante la giornata lavorativa.

7. Buoni a servizio del sociale

Non solo buoni pasto e benefit aziendali: **Accor Services è infatti attiva anche nell'ambito sociale** con voucher destinati ad **Enti Pubblici e realtà private** che vogliono prestare assistenza a famiglie ed individui bisognosi, nel massimo rispetto della dignità di chi usufruisce del servizio. Uno strumento concreto, efficace e sicuro per garantire a chi ne ha davvero bisogno l'accesso a beni di prima necessità.

I due servizi che Accor Services ha ideato sono **Ticket Service** destinato agli Enti Pubblici e **Assegno Amico** per i singoli cittadini o le aziende che voglio impegnarsi nel sociale.

Ticket Service

Ticket Service è il primo ticket al servizio della solidarietà appositamente realizzato per **Enti e Amministrazioni Pubbliche**. La riforma dell'assistenza sociale con la legge n. 328 del 200 ha reso possibile per le Amministrazioni pubbliche erogare "titoli validi per l'acquisto di servizi sociali" in sostituzione di aiuti in denaro. E proprio per questa esigenza Accor Service ha creato Ticket Service: **un titolo di servizio sotto forma di voucher o di card elettronica che funziona con lo stesso meccanismo dei Ticket Restaurant.**

In Italia, la quasi totalità degli Enti Pubblici eroga contributi economici a persone che si trovano in situazione di bisogno. Grazie a Ticket Service, adesso è possibile acquistare beni e servizi di prima necessità presso una rete di locali convenzionati: **dall'alimentazione all'igiene, dall'educazione ai trasporti, dalle medicine alla tintoria fino all'accesso a strutture sportive.**

Uno strumento estremamente **semplice, pratico e versatile**, che consente agli Enti un **reale controllo sulle risorse impiegate**: adottando un sistema che non eroga direttamente denaro contante e che è spendibile solo attraverso una rete di servizi selezionati, è possibile assicurarsi che il contributo sociale sia impiegato al meglio e ne sia fatto un uso legittimo.

Questo sistema ha, inoltre, il vantaggio di **essere uno sgravio amministrativo e organizzativo per l'Ente** perché la gestione del servizio è completamente gestita in outsourcing evitando così dispendio di risorse. E ancora, l'Ente può richiedere ad Accor Services diversi tipi di report sui dati di utilizzo che aiutano a migliorare il servizio per meglio adattarlo alle esigenze degli utilizzatori.

Assegno Amico

Accor Services svolge il ruolo di operatore gestionale di Assegno Amico. Promosso dalla Fondazione Gerolamo Gaslini di Genova, **Assegno Amico è il primo voucher in Italia che permette di raccogliere fondi** e trasformarli in un buono spendibile per acquistare beni e servizi di prima necessità.

Pensato in primo luogo per le aziende, ma utilizzabile anche per **donazioni private**, l'idea di **Assegno Amico** è nata, infatti, per venire incontro al bisogno dei più deboli in maniera semplice e concreta: è un buono vincolato del valore di 5 Euro spendibile presso un circuito selezionato di negozi ed enti per acquistare generi alimentari, prodotti per la cura personale, abbigliamento oppure medicine.

I **beneficiari** di Assegno Amico possono essere le **famiglie di bambini in cura presso alcuni Ospedali pediatrici italiani; famiglie che per seguire il decorso clinico dei figli** devono abbandonare le loro città e spesso, a causa di questi spostamenti, si ritrovano ad affrontare uno stato temporaneo di difficoltà economica e di disagio materiale.

Ad oggi, grazie ad Accor Services, Assegno Amico ha aiutato **oltre 500 famiglie e ha donato circa 65.000 voucher.**

ALLEGATI:

Certificazione SA 8000

Prima tra le aziende del settore, Accor Services ha ottenuto da SGS Italia la certificazione etica SA 8000 (Social Accountability 8000): si tratta di un importante attestato internazionale che sottolinea il crescente impegno dell'azienda del campo della corporate social responsibility.

La SA8000 è una norma volontaria, riconosciuta a livello internazionale, che definisce i requisiti che un'azienda deve adottare nei confronti dei propri dipendenti, allo scopo di migliorare le condizioni di lavoro degli stessi. Per mezzo della certificazione SA 8000, Accor Services conferma l'impegno nel perseguimento di pratiche, procedure e politiche che garantiscano comportamenti non lesivi delle dignità personali a tutte le parti interessate, dai dipendenti alle società, dalle istituzioni ai fornitori e ai finanziatori.

Basato sui principi delle 11 convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro, la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e la convenzione dell'ONU sui Diritti del Bambino, e sui processi di gestione relativi agli standard internazionali della qualità e dell'ambiente (ISO 9000 e 14000), lo standard di Social Accountability SA 8000 è stato pubblicato nel 1997 con l'obiettivo di combattere lo sfruttamento dei bambini e le condizioni inumane di lavoro, ed è stato adottato volontariamente da centinaia di aziende in tutto il mondo per affermare il rispetto dell'etica nella produzione di beni e servizi.

Le aree di pertinenza di SA8000 sono:

- il lavoro infantile;
- il lavoro obbligato;
- la salute e sicurezza dei lavoratori nell'ambiente di lavoro;
- la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva;
- la discriminazione;
- le procedure disciplinari;
- l'orario di lavoro e la retribuzione.

Il processo di certificazione SA 8000 prevede una valutazione degli ambienti di lavoro per verificarne il livello di conformità allo standard e alle leggi locali. Quindi, le procedure e le pratiche conformi devono essere documentate e integrate nei sistemi di gestione aziendali esistenti. Altra importante caratteristica della certificazione SA8000 è il monitoraggio della catena di fornitura e la valutazione dei propri fornitori sulla base delle loro capacità a soddisfare i requisiti della norma. L'obiettivo dell'azienda certificata SA8000 è quindi quello di aspirare a migliori condizioni di lavoro sia per i propri dipendenti sia per quelli dei propri partner e fornitori.