

# L'outsourcing pour une hosi

**Le taux d'occupation d'un hôtel est déterminant pour le rendement et a un impact gigantesque sur le personnel nécessaire pour remplir les services hôteliers très variés. C'est d'autant plus vrai pour un hôtel qui débute où le taux d'occupation constitue la grande inconnue dans l'évaluation des coûts. C'est pourquoi l'hôtel Sir Plantin a opté pour l'outsourcing maximal.**

■ Eduard CODDÉ

« L'hôtel Sir Plantin d'Anvers vise l'intimité et une ambiance 'comme chez soi' » déclare Wim Van Respaille, General Manager, en guise de mot d'accueil. Il a été à la base de la décision d'opter pour l'achat intégré de services facilitaires à un seul partenaire. « Un des arguments était le fait que le coût de ces services est deux fois plus élevé qu'en Allemagne où le propriétaire de l'hôtel est à la maison », souligne Wim Van Respaille. « Une rénovation en profondeur de l'hôtel existant a mené logiquement à un retour radical d'assurer le core business – réception, vente et contrôle de l'hôtel – avec nos propres collaborateurs et de sous-traiter tout le reste. »

#### Projet de partenariat avec ISS

La sous-traitance complète des services ménagers est fréquemment appliquée dans les pays scandinaves, mais est exceptionnelle voire inconnue dans nos

contrées. Il est à l'évidence essentiel de trouver un partenaire capable de proposer et de gérer l'ensemble des multiples tâches.

La sélection était, vu l'ampleur du contrat visé, une affaire très sérieuse avec 3 candidats retenus. ISS peut présenter une grande expérience en matière de services hôteliers dans les pays scandinaves et était, en outre, demandeuse pour intégrer un projet hôtelier de ce type. En qualité de partenaire, ISS garantit une disponibilité 7j/7 et se charge de la gestion de toutes les facettes du facility management.

Wim Van Respaille était tout à fait conscient, du fait de son expérience dans le secteur hôtelier, de la problématique liée au personnel qui va de pair avec les services hôteliers variés, surtout quand il s'agit du lancement d'un nouvel hôtel. L'ouverture d'un nouvel hôtel offre par ailleurs une occasion idéale de passer à l'outsourcing intégré.

L'ensemble sous-traité comprend les services ménagers complets, la surveillance de nuit, les services de petit-déjeuner, la préparation des espaces de réunion, mais aussi de nombreux 'détails' inattendus comme le remplissage des distributeurs de savon dans les toilettes publiques,



Wim Van Respaille, General Manager de l'hôtel Sir Plantin à Anvers.



La flexibilité est la notion clé sur laquelle repose le contrat.

# talité optimale

l'entretien des espaces publics verts, le lavage des vitres, l'entretien préventif des installations d'air conditionné, la lutte contre les nuisibles, le remplacement des lampes, jusqu'au déneigement si nécessaire.

L'éventail complet de services, auquel s'est engagé ISS, comprend aussi la livraison d'aspirateurs (silencieux), l'achat de nettoyeuses et de tout l'équipement utile au service, y compris la fourniture des uniformes nécessaires.

## Le contrat en détails

L'établissement du contrat cadre a été réalisé sur la base d'une prévision de ce que sera l'occupation annuelle moyenne de l'hôtel. La flexibilité était la notion de base sur laquelle s'articulait complètement le contrat, surtout lors de l'ouverture de l'hôtel.

Le service souhaité a été précisément analysé et décrit. C'est ainsi que le service petit déjeuner comprend la composition, la préparation et le service au restaurant tandis que les aliments nécessaires sont achetés par l'hôtel. D'autre part, ISS se charge de la formation des personnes, de l'apprentissage au niveau de l'utilisation des appareils et des machines...

Les SLA ont été déterminés et libellés

ensemble. C'est ainsi que le contrat n'inclut pas le temps habituel à consacrer, par pièce, au nettoyage, mais bien les attentes précises.

« Toutes les facettes du facility management sont sous-traitées à ISS », résume Wim Van Respaille. « Un facility manager a dès lors été délégué par ISS et qui est présent dans l'hôtel, ce qui nous permet de nous adresser à un seul interlocuteur pour toutes les questions qui pourraient se présenter. L'hôtel peut à tout moment faire appel au savoir-faire d'ISS pour tous les aspects susceptibles d'influencer la qualité de notre hospitalité. »

## Evaluation

Compte tenu du fait que le secteur hôtelier se débat généralement avec un taux d'occupation en baisse, il est nécessaire d'optimiser les coûts. L'hôtel Sir Plan-

tin à Anvers note, grâce à l'outsourcing facilitaire intégré, des coûts plus faibles tout en obtenant un meilleur service facilitaire.

L'évaluation et l'adaptation du service facilitaire se dérouleront essentiellement sur la base de résultats mesurables comme les commentaires de clients, la visite de mystery guests et les rapports de suivi quotidiens du responsable de l'hôtel.

Très vite après la phase de démarrage, la formule retenue sur la base des rapports de suivi a été couronnée de succès. Le projet présente une échéance déterminée et peut éventuellement encore être développé.

Ce projet d'outsourcing offre une garantie sur le full service en toutes circonstances et cela selon le cahier des charges établi par la direction de l'hôtel. ■

## Points forts du projet

Le choix de l'outsourcing supprime presque tous les soucis liés au personnel lors de l'ouverture de l'hôtel. Résultat : une diminution importante des coûts indirects - en temps et en argent - pour le recrutement, la gestion du personnel, la structure de management, le passif social, etc. Une flexibilité maximale est assurée en termes de mobilisation du personnel en fonction de l'occupation de l'hôtel. Ceci permet d'avoir des coûts modulaires et flexibles en fonction du taux d'occupation de l'établissement. La sous-traitance des services hôteliers présente surtout un avantage en termes

de budgétisation. Le contrat d'outsourcing garantit un coût forfaitaire par pièce pour les services ménagers. Les pics et baisses d'occupation de l'hôtel n'ont pas d'influence sur le coût de fonctionnement par client de l'hôtel. Le rendement de l'établissement devient ainsi une donnée bien plus constante.

Le manager de l'hôtel et son équipe peuvent s'adresser à un seul interlocuteur, le facility manager délégué par ISS.

Le manager de l'hôtel peut se concentrer sur ses propres tâches, sans devoir s'embarasser de détails. Bref, l'hôtel fonctionne davantage en fonction du client.

## Portrait d'entreprise

L'hôtel appartient au Grand City Hotels & Resorts et est la première implantation belge de la société de management allemande dans le secteur hôtelier. En Europe, Grand City Hotels compte plus de 80 implantations situées principalement dans les grandes villes allemandes. Sir Plantin Hotel à Anvers compte 176 chambres 'design' - certaines peuvent être associées à une chambre familiale - habillées de différents coloris et dotées d'une climatisation ingénieuse. L'hôtel est totalement non-fumeurs. Pour un confort de niveau supérieur, on trouve un

lit boxspring, une TV écran plat, une salle de bain avec baignoire et sèche-cheveux, WIFI, Internet, un portable sécurisé et un minibar (gratuit !). Toutes les chambres sont dotées d'un éclairage LED qui économise l'énergie. Une attention particulière a été accordée à l'aménagement attractif des pièces communes et très spacieuses, comme le 'Living Room' et le bar 'Moretus' qui reste ouvert 24h/24.

Les clients de l'hôtel peuvent choisir entre un 'Sir Plantin Express Grab & Run Breakfast' rapide ou un service petit déjeuner copieux dans le restaurant.

