

Vingt ans après toujours en croissance

Il y a 20 ans, quand fut créé Facilities, une profession naissait, l'activité d'« Accueil en entreprise », résultant d'une fonction pour les établissements privés (puis publics) qui tendaient à s'externaliser.

► Pour externaliser la fonction de l'Accueil en entreprise, certains prestataires existants tentèrent de répondre à la demande, ceux de la Sécurité, mais la législation française ne leur permettait pas (loi de 1983). Aussi, certains d'entre eux créèrent des structures externes. Les sociétés de multiservice et multitechnique tentèrent également l'aventure, habituées à gérer un grand nombre de collaborateurs. Mais, ils se rendirent compte que cette activité était bien spécifique et nécessitait un recrutement et une gestion particulière. Ils créèrent ou acquirent également des structures spécialisées en Accueil en entreprise. Restaient les « Agences d'hôtes », qui elles étaient au cœur de leur activité tant au niveau du recrutement que de la formation, mais elles traitaient surtout des CDD pour des événements ponctuels : salons, conférences, conventions... Il est à noter que c'est à elles que s'adressèrent au début certains de leurs clients d'hôtes cherchant à avoir les mêmes qualités de personne pour faire l'accueil de leur entreprise. C'est ainsi qu'elles durent recruter des CDI et prévoir des hôtes volantes pour les remplacements inopinés (absences volontaires ou involontaires, voire programmables pour les vacances).

Le prix nécessaire à la représentation de l'entreprise

L'Accueil couvre en réalité 3 notions : l'accueil physique nécessitant une présence permanente à un poste, avec une ou plusieurs personnes ; le standard téléphonique qui est quelque fois associé à l'accueil physique ; les hôtes événe-



© Phone Régie

mentielles pour les manifestations ponctuelles.

Du fait des 35 h, de la nécessité des pauses des hôtes ou hôtesse, des temps d'affluence et des amplitudes horaires à assurer, les professionnels de l'accueil en entreprise sont à même de dimensionner exactement les besoins d'une société. L'externalisation de la fonction a ainsi permis une meilleure gestion de l'employabilité sur site avec réajustement en fonction des besoins.

Le coût de la prestation est constitué essentiellement par le salaire de la personne, dévolu à la fonction, auquel s'ajoute les charges, le remplacement avec personne d'astreinte, la formation, le contrôle qualité, les réunions d'optimisation, les guides de procédure, l'uniforme. Le prix doit donc être payé au niveau estimé nécessaire à la représentation de l'entreprise (Cf. « Infos Pratiques » après cette rubrique).

Au fil des années la profession s'est masculinisée suite à la législation sur la parité et aux demandes de certaines entreprises. Par ailleurs, socialement, il est possible d'attribuer des activités à des personnes à mobilité réduite et mal voyante, pour les standards et centres d'appel.

Les services connexes à l'accueil

L'externalisation de l'Accueil permet de professionnaliser cette fonction qui devient la composante majeure du « Syndicat National des Prestataires de services d'Accueil, d'animation et de promotion »

(SNPA) et donna naissance à la Norme Française (NF) « Prestations d'accueil externalisées », servant de référence aux donneurs d'ordre.

Expertise qui rejaillit sur les services associés qui se sont agrégés à la fonction au fil des ans. En effet, l'occupation du temps d'une hôtesse (ou d'un hôte) étant variable au cours d'une journée, les entreprises d'accueil ont adjoint des fonctions connexes comme la gestion du courrier, la gestion des déplacements et des voyages, la gestion des fournitures et consommables, gestions déportés des appels... Tant et si bien que certains acteurs de l'Accueil ont créé des filiales dévolues à ces activités, mais cela est une autre histoire. Restant, dans leurs univers un certain nombres d'acteurs proposent des

Top Ten 2013 des prestataires Accueil en entreprise

Rang	Société	CA Accueil
1	Phone Régie	116,0 M€
2	Pénélope	97,5 M€
3	City One	56,7 M€
5	Securitas Accueil	23,0 M€
4	Charlestown	19,8 M€
6	Élior Service FM	15,0 M€
7	Céritex	14,2 M€
8	Charleen	10,0 M€
9	Axcess	9,5 M€
10	Mahola	9,4 M€

Source Facilities (à partir de chiffres communiqués par les entreprises)

Chiffre d'Affaires 2013 de l'Accueil en entreprise*

société	dirigeant	groupe	créé	agences	couverture	événement	Sté/Gpe	PART ACCUEIL	% sur CA 2012		
A-SC	Dominique Théveneau	-	2004	1	France	200 000 €	8,3 M€	99%	8,2 M€	0,0%	8,2 M€
Agence Arana	Bernard Pichot	-	2001	1	France	780 000 €	1,1 M€	40%	0,5 M€	-23,1%	0,7 M€
Agence Ulteam	Boris Derichebourg	Derichebourg	1989	2	IdF + PaCa	100 000 €	5,0 M€	88%	4,4 M€	7,3%	4,1 M€
Alizée Hôtesse	Élisabeth Turet	-	1999	1	France	65 000 €	2,0 M€	70%	1,3 M€	8,3%	1,2 M€
Alter Ego	Serge Pfennig	-	1998	1	France	164 003 €	2,0 M€	76%	0,3 M€ *	8,1%	0,3 M€
Altes Accueil	Geoffroy Castelnau	Sodesur	2002	1	Ile de Fr	0 €	21 M€	14%	3,0 M€	12,2%	2,7 M€
Axxess	Camille Perdreau	-	1992	3	France	2 600 000 €	12,1 M€	79%	9,5 M€	6,0%	9,0 M€
Ambassy	Isabel Luque-Canard	AIC Finances	1993	1	Ile de Fr	0 €	11,0 M€	5%	0,5 M€	70,0%	0,7 M€
Aston	Anne Bendler	H2A	1992	1	Ile de Fr	3 600 000 €	10,0 M€	68%	6,8 M€	0,0%	6,8 M€
Ceritex	Sophie Auger-Mongenot	Vinci	1986	1	France	0 €	14,2 M€	100%	14,2 M€	7,6%	13,2 M€
Charleen	Christophe Busca	Samsic	1985	3	IdF+ Gd Ouest	500 000 €	10,5 M€	95%	10,0 M€	-16,7%	12,0 M€
Charlestown	Fabien Vallet	-	1989	7	France	1 979 000 €	22,7 M€	87%	19,8 M€	0,0%	19,8 M€
City One	Sophie Périaux	-	1991	15	France + Eu	31 550 000 €	117,0 M€	48%	56,7 M€	16,9%	48,5 M€
Eden Services	André Abikhzir	-	1986	1	France	1 440 000 €	3,6 M€	58%	2,1 M€	5,0%	2,0 M€
Élior Services FM	Gilles Rafin	Elior	1993	12	France	0 €	33,0 M€	45%	15,0 M€	0,0%	15,0 M€
Florence Doré	Sylvie Doré	-	1972	1	Ile de Fr	5 750 000 €	11,5 M€	50%	5,7 M€		5,8 M€
Higland Hôtesse	Patrick Allioli	-	1990	1	France	350 000 €	2,5 M€	86%	2,1 M€	0,0%	2,1 M€
Hôtesse Birdies	Karine Le Bossé	-	1996	3	France	1 200 000 €	2,7 M€	56%	1,5 M€	0,0%	1,7 M€
ISGI Accueil	Viviane Manivel	Groupe ISGI	1995	4	France	0 €	4,5 M€	100%	4,5 M€	12,5%	4,0 M€
Mahola	Claude Guillaume	Phone Régie	1987	24	France + Eu	8 124 440 €	20,2 M€	47%	9,4 M€ *	16,0%	8,1 M€
Marianne International	Alain Chalon	-	1986	1	Ile de Fr	2 132 000 €	5,3 M€	60%	3,2 M€	23,1%	2,6 M€
Par.S.On Assistance	Odile Kaminer	-	1978	1	Ile de Fr	0 €	4,0 M€	100%	4,0 M€	0,0%	4,0 M€
Pénélope Groupe	Christophe Thomas	Pénélope	1971	11	France	4 100 000 €	124,0 M€	79%	97,5 M€	7,1%	91,0 M€
Phone Régie	Patrick Thélot	Phone Régie	1974	25	France + Eu	0 €	227,0 M€	100%	116,0 M€	6,4%	109,0 M€
Profil	Delphine Demichel	GL Events	1989	5	France	5 950 000 €	6,5 M€	12%	0,6 M€	0,0%	0,6 M€
Sécurité Accueil	Marc Goetz	Securitas	1989	21	France	0 €	23,0 M€	100%	23,0 M€	-4,2%	24,0 M€
Théma Services	Eric Chenevier	Goron	1997	2	Id F + RA	380 000 €	4,0 M€	91%	3,6 M€	14,0%	3,2 M€
TOTAL									422 M€	6,0%	398 M€

Source Facilities (à partir de chiffres communiqués par les entreprises et le SNPA)
* CA 2012 (et 2011 pour N-1)

spécialités pour l'accueil : Prestige, art et culture, aéroportuaire...

Les entreprises de province externalisent leur accueil

Les trois leaders du marché, Phone Régie, Pénélope Groupe et City-One, affichent des stratégies différentes.

Avec 20 implantations en France, 5 implantations en Europe et 1 en Afrique du nord, Phone Régie revendique la possibilité de répondre à tout appel d'offre nécessitant une couverture géographique susceptible d'accompagner ses clients, avec la même qualité de prestations sur les différents sites de ceux-ci. De surcroît, il est à même d'apporter, au travers de ses sociétés sœurs, des prestations complémentaires d'hôtes et hôtesse Événementiels, d'Audiovisuel, de Courrier, de Courses (et Stockage de proximité), de Sécurité-Sûreté (luxe, banque, hôtel... aéroportuaire), de Soft FM et Multi-Travaux.

Penelope Groupe, comme son nom l'indique est une entité de 5 départements : Accueil et services (Accueil visiteur, téléphonique et services associés, avec 3 types de clientèle : Grands comptes privés, Marchés publics et PME) ; Événementiel (Accueil, Showroom, Salons...) ; Centre d'appels (Prise de RDV, Ventes à distance, Standard... ; Marketing terrain (Animations commerciales, Force de ventes supplémentaires...) ; Agence prestige (Accueil présidence, VIP...). Les PME, sont une de leurs cibles majeures. Pour 2014, Penelope Groupe repart Formation Management Service, rebaptisé « L'Ecole de la Vie » où passeront les jeunes embauchés pour apprendre l'anglais en e-learning, avec certificats de qualification.

City-One, 3^{ème} opérateur en Accueil entreprise est très largement en tête pour l'Accueil événementiel avec un CA de 31,6 millions d'euros, sachant que le CA réalisé ne considère pas l'Accueil aéroportuaire. Cette société fut initiatrice des

métiers connexes à l'Accueil entreprise, proposés et devisés aux Donneurs d'Ordres par une équipe appropriée, mettant à profit sa solide expérience dans l'accueil aéroportuaire. Celui-ci nécessite beaucoup de personnel pour l'accueil des voyageurs en partance le matin entre 7 h et 9 h, par contre après 10 h il faut l'occuper avec le contrôle à l'embarquement, l'orientation dans l'aéroport, la gestion des flux...

Toutes trois ont remarqué le développement d'un marché local. La province, qui n'externalisait pas autrefois, y compris les clients nationaux, la pratique aujourd'hui. Le Syndicat National des Prestataires de services d'Accueil, d'animation et de promotion (SNPA), constitué à 67 % de prestataires en Accueil, attire notre attention sur les 81 224 salariés (DADS 2013), soit 14 000 personnes en équivalents temps plein, qu'il représente.

● Serge MARIE