

Le savoir faire de l'accueil fait des émules

Le maître mot concernant l'Accueil en entreprise restera la « sophistication de la prestation » pour lui donner une image et une identité exemplaires.

En 2014, le chiffre d'affaires de la part « accueil en entreprise » a connu une croissance de 4 %, selon notre étude sur du « déclaratif » volontaire des entreprises constituant ce Marché de l'Accueil physique et téléphonique. Il faut savoir, qu'un des acteurs recensés, depuis longtemps dans cette étude aurait vendu sa société à une entreprise de propreté et services associés, mais nous n'avons eu aucune confirmation. La croissance de ce panel est faible (4 %) par rapport aux 3 dernières années (6 % en 2013, 7 % en 2012 et 7 % en 2011).

Les 3 leaders du « Top ten » font montre de créativité sur les domaines d'activité professionnelles nécessitant de l'accueil qualifié. Ainsi, initié avec succès depuis de nombreuses années par City One, l'aéroportuaire est une spécialisation pour laquelle les autres acteurs du Top

TOP TEN 2014 des Prestataires Accueil en entreprise

Rang	Société	CA Accueil
1	Phone Régie	118,0 M€
2	Pénélope	103,5 M€
3	City One	65,7M€
4	Securitas Accueil	23,0 M€
5	Charlestown	20,0 M€
6	Élior Service FM	17,0 M€
7	Céritex	15,0 M€
8	Charleen	10,5 M€
9	Axxcess	10,0 M€
10	Mahola	9,9 M€

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



© Impact Hub Amsterdam

ten ont créé un département spécialisé, dans ce domaine. Il s'agit d'un accueil particulier car c'est l'« Accueil d'un passager », avec toutes les contraintes qui découlent de cette qualité. Depuis peu l'accueil en gare SNCF et Grands magasins fait florès. Mais le domaine qui génère actuellement, un grand nombre de demandes, c'est celui de l'accueil dans les musées, les activités culturel, les parcs à thèmes... Ces accueils spécifiques, n'entrent pas, bien sur, dans les chiffres d'accueil en entreprise. Toutefois, certains prestataires les incluent dans ceux des hôtes en événementiel, comme également les diversifications faites sur des activités associées à l'Accueil, courrier, réservations des billets de voyage d'affaires (trains, avions, hôtel...), conciergerie...

Une profession est née d'une réglementation intransigeante

Les activités associées ont donné naissance, chez certains acteurs, à une diversification naturelle quand il y a incompatibilité légale, comme par exemple pour la sécurité-sûreté. En effet en vertu de la loi du 12 juillet 1983 sur le « Principe d'exclusivité interdisant toute autre activité non liée aux activités Privés de Sécurité (L. 612-2 du code de la sécurité intérieure). » Principe qui fut à l'origine de la naissance de l'Activité Accueil en France. En effet, dans tous les pays (à ma connaissance), ce sont les sociétés de Sécurité qui exercent également des prestations d'Accueil, par exemple l'un des leader mondiaux de l'Accueil en entreprise, G4S, serait également leader en Belgique, à la frontière de la France.

Chiffre d'Affaires 2014 de l'Accueil en Entreprise

société	dirigeant	groupe	créé	agences	couverture	événement	société	PART ACCUEIL	% sur CA 2013
A-SC	Dominique Thévenau	-	2004	1	France	0 €	8,0 M€	100% 8,0 M€	-2,4% 8,2 M€
Agence Arana	Bernard Pichot	-	2001	1	France	800 000 €	1,4 M€	40% 0,6 M€	20,0% 0,5 M€
Agence Ulteam	Boris Derichebourg	Derichebourg	1989	2	IdF + PaCa	100 000 €	5,1 M€	45% 2,3 M€	-47,7% 4,4 M€
Alizée Hôtesses	Élisabeth TURET	-	1999	1	France	65 000 €	2,0 M€	70% 1,3 M€	0,0% 1,3 M€
Alter Ego	Serge Pfennig	-	1998	1	France	1 800 000 €	2,0 M€	10% 0,2 M€	-27,9% 0,3 M€
Altes Accueil	Geoffroy Castelnau	Sodesur	2002	1	Ile de Fr	0 €	4,0 M€	100% 4,0 M€	33,3% 3,0 M€
Axxess	Camille Perdreau	-	1992	3	France	2 300 000 €	12,3 M€	81% 10,0 M€	5,3% 9,5 M€
Ambassy	Isabel Luque-Canard	AIC Finances	1993	1	Ile de Fr	75 000 €	14,0 M€	4% 0,5 M€	0,0% 0,5 M€
Aston	Anne Bendler	HZA	1992	1	Ile de Fr	1 000 000 €	6,0 M€	83% 5,0 M€	-26,5% 6,8 M€
Ceritex	Sophie Auger-Mongenot	Vinci	1986	1	France	0 €	15,0 M€	100% 15,0 M€	5,6% 14,2 M€
Charleen	Christophe BUSCA	Samsic	1985	3	IdF+ Gd Ouest	500 000 €	11,0 M€	95% 10,5 M€	5,0% 10,0 M€
Charlestown	Fabien Vallet	-	1989	7	France	2 200 000 €	23,0 M€	87% 20,0 M€	1,0% 19,8 M€
City One	Sophie Pécriaux	-	1991	15	France + Eu	36 380 000 €	145,0 M€	45% 65,7 M€	15,9% 56,7 M€
Eden Services	André Abikhzir	-	1986	1	France	1 440 000 €	3,6 M€	58% 2,1 M€	0,0% 2,1 M€
Élior Services FM	Gilles Rafin	Elior	1993	12	France	0 €	40,0 M€	43% 17,0 M€	13,3% 15,0 M€
Florence Doré	Sylvie Doré	-	1972	1	Ile de Fr	6 000 000 €	12,0 M€	50% 6,0 M€	5,3% 5,7 M€
Higland Hôtesses	Patrick Allioli	-	1990	1	France	300 000 €	2,0 M€	100% 2,0 M€	-2,9% 2,1 M€
Hôtesses Birdies	Karine Le Bossé	-	1996	3	France	1 200 000 €	2,7 M€	56% 1,5 M€	0,0% 1,5 M€
ISGI Accueil	Viviane Manivel	Groupe ISGI	1995	4	France	0 €	4,8 M€	100% 4,8 M€	6,7% 4,5 M€
Mahola	Claude Guillaume	Phone Régie	1987	24	France + Eu	8 500 000 €	22,0 M€	45% 9,9 M€	5,3% 9,4 M€
Marianne International	Alain Chalon	-	1986	1	Ile de Fr	2 132 000 €	5,3 M€	60% 3,2 M€	0,0% 3,2 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	15	France	5 000 000 €	124,0 M€	83% 103,5 M€	6,2% 97,5 M€
Phone Régie	Patrick Thélot	Phone Régie	1974	25	France + Eu	0 €	118,0 M€	100% 118,0 M€	1,7% 116,0 M€
Profil	Delphine Demichel	GL Events	1989	5	France	5 950 000 €	6,5 M€	12% 0,6 M€	0,0% 0,6 M€
Sécuritas Accueil	Marc Goetz	Securitas	1989	21	France	0 €	21,0 M€	100% 21,0 M€	-8,7% 23,0 M€
Théma Services	Eric Chenevier	Goron	1997	2	Id F + RA	380 000 €	4,0 M€	91% 3,6 M€	0,6% 3,6 M€
								440 M€	4,4% 422 M€

Source Facilities (à partir des chiffres communiqués par les entreprises et le SNPA)

L'autre leader mondial Securitas, avait créé une entité « Sega » qui exerça sous cette dénomination de 1989 jusqu'en 2008 où elle prit le nom de Securitas Accueil. Diversifications qui ont donné naissance à des sociétés d'accueil ayant créé des filiales dans la sécurité. Aujourd'hui la boucle est bouclée où le leader mondial de la sécurité aéroportuaire est une filiale d'Armonia, également mère du leader Européen de l'accueil en entreprise Phone Régie. Il est plaisant de constater qu'une profession est née et soit devenue référente à l'international, à cause d'une réglementation intransigeante.

2 clients sur 5 travaillent avec eux depuis plus de 10 ans

Le groupe Armonia est d'ailleurs, né de services associés (en interne) à l'accueil de Phone Régie qui furent filialisés, permettant un développement professionnalisé avec ses règles et usages propres. Là aussi la boucle est bouclée, aujourd'hui certaines activités de Facility Management sont développées chez Facilitess, de courses et transport, chez Top Chrono, d'événementiels avec Mahola, de travaux et maintenance chez Facilitex, de sécurité et sûreté avec

CESG, d'interim et recrutement chez Avenir RH.

Chez le second leader du marché de l'accueil, Pénélope, ce sont les activités communications et formations qui sont développées sous une même entité : outre l'accueil entreprise, physique et téléphonique, il est proposé également l'accueil musée et culture, l'événementiel, les animations commerciales et forces de vente (une des spécificités de la société), les centres de relation clients et télémarketing (une autre spécialité de l'entreprise), l'audit et formation (encore un domaine de prédilection d'expérience de Pénélope). Ce prestataire d'accueil et d'événementiel informe que 2 de leurs clients sur 5 travaillent avec eux depuis plus de 10 ans.

La sophistication de la prestation

Chez City One le troisième leader du marché, on retrouve à peu près les mêmes spécificités que sur les deux premiers mais avec une emphase particulière concernant les outils de gestion mis en place chez le client, dans le cadre des missions confiées. Des hôtesse référentes ou coordinatrices ou encore un régisseur coordonnent toutes

les missions réalisées dans l'entreprise cliente. Il faut savoir que des liens particuliers sont entretenus entre City One et le groupe Atalian, l'un des leaders du Facility Management. Il propose des services : d'assistance aéroportuaire, pour les bâtiment, d'énergie management, d'espaces verts, de multitechnique, de propreté et de sécurité.

Les leaders ont réussi à s'imposer sur ce marché de l'Accueil en entreprise principalement par leur couverture nationale voir internationale, mais cela coûte très cher. Les plus gros ont perdu beaucoup d'argent pendant des années. Mais c'est l'avenir de la profession. Les novations viendront maintenant de l'informatique avec les logiciels spécifiques et le digital, en particulier les smartphones et tablettes.

Mais le maître mot restera la « sophistication de la prestation » pour lui donner une image et une identité exemplaires.

F Serge MARIE
Directeur de la rédaction