



# Naissance d'une profession : l'Accueil en entreprise

Exception française, qu'est l'activité d'Accueil (en entreprise) faisant l'objet d'une profession en soi. Alors que dans les autres pays du monde, elle relève des sociétés de sécurité où elle constitue une des activités de ces dernières. La réglementation de l'hexagone en a décidé autrement.

C'est dans les entreprises françaises que l'activité d'« Accueil » est devenue une profession à part entière qui est en 2016 majoritairement externalisée. Cette activité présente une spécificité propre à la France : l'indépendance par rapport à la sécurité, compte tenu de La loi 83-629 du 12 juillet 1983. En effet, celle-ci stipule le « *Principe d'exclusivité interdisant toutes autres activités non liées aux activités Privées de Sécurité* » Article L. 612-2 du code de la sécurité intérieure. De ce fait, à de très rares exceptions près (avec une structure juridique indépendante comme Securitas Accueil), les entreprises de sécurité étrangères qui proposent cette prestation en Europe ou aux USA ne la proposent pas en France. Il est d'ailleurs courant de trouver un Accueil avec une ou plusieurs hôtesses et en plus un ou plusieurs agents de sécurité. Bien sur, en cette période d'état d'urgence, mais également, déjà avant cette instauration, de nombreux cas existaient.

## Issue du monde des télécommunications

L'Accueil en entreprise est devenu un métier en propre pour notre pays, consti-



Aujourd'hui, indistinctement, l'accueil en entreprise est assuré par une hôtesse ou un hôte.

tué de deux composantes principales, l'« Accueil physique » et l'« Accueil téléphonique ». Ce dernier est apparu en France au début des années 70 avec les tours de La Défense, le programme Delta LP (accroissement des Lignes Principales, il fallait 18 mois pour en obtenir une) et la construction de standards téléphoniques. Ainsi fut créé Cerit par d'anciens ingénieurs d'IBM qui se spécialisa dans les installations téléphoniques à forte capacité. Dans les années 80, Jean-Louis Wood (ex ITT) entre à la Cerit et fonde, avec d'autres confrères, la Fédération Française des Consultants en Télécommunication (FFCT). Sa société exerce alors des acti-

vités d'ingénierie, conseil, exploitation, formation... en télécommunication. Elle gère les standards de bureaux assurant la taxation (avec ventilation des factures PTT entre les entreprises locataires). La société compte 210 salariés télécom, 170 télé-hôtesses et devient Ceritex en 1985.

La même année, des transfuges de cette société créeront CCTeam qui deviendra rapidement CC Team-Technocom, filiale de France Telecom (qui elle-même sera reprise en 2012 par Pénélope, en étant passée par Dynapost). En 1974, naissait Phone Régie créée par Patrick Thélot qui avait lancé en 1974 Modélor, une agence d'intérim spécialisée dans la

délégation de « petites mains » pour la haute couture, en particulier lors des collections. Ces deux sociétés naquirent via Sofinord (Cf. ci-après) qui deviendront leaders incontestés de ces nouveaux métiers reprenant entre autres Cérítex en 2004, avec Vinci Facilities. Naissait également en 1981 Télécom Assistance créé par Marie-Élise Jamin épouse de Bernard Jamin, ingénieur télécommunication membre de la FFCT, qui venait de fonder Cortel. Télécom Assistance deviendra Téa, et sera acquise en 2012 par Pénélope, 2<sup>ème</sup> acteur du marché. Pour clore ce chapitre sur l'« Accueil téléphonique », il faut noter son implication importante dans les centres d'appels et les standards centralisés. Dominique Théveneu (ex Directeur de Cérítex dans les années 1990/2000) participa à la conception des standards centralisés et déportés de Canal+ et Snecma. Puis, au travers de sa structure A-SC, il développa le standard centralisé et le feedback management (baromètre et mesure de la qualité de service).

### Agences d'hôtesse pour modèle

Les années 90 voient le décollage de l'« Accueil physique » issu de l'« Accueil événementiel » exercé majoritairement par des « Hôtesse » du monde des salons. C'est le cas de l'agence d'hô-

tesse On notera, en 1971, la création par Michèle Destrem de l'agence d'hôtesse et animations commerciales Pénélope qui avait une excellente image sur la place de Paris. Elle sera reprise en 1993 par un spécialiste du travail temporaire (30 ans d'expérience). En 1970, une loi sectorisant les activités de ce métier, il décida de revendre ses entreprises à BIS Intérim et d'investir son capital dans Pénélope. Treize ans plus tard, le nouveau propriétaire de cette agence mit en place un MBO (management by-out) pour faire entrer dans le capital de sa société deux de ses plus proches collaborateurs, depuis 20 ans, Christophe Thomas, Directeur général de l'agence et Christophe Garinet, Directeur d'exploitation.

Dans l'ancienne structure, appartenant à la fondatrice, la directrice commerciale, Laura Combes, partira en 1987, pour créer son agence Charlestown qui sera pendant 19 ans l'agence d'hôtesse événementiel et d'accueil en entreprise référente sur le marché. Ses tarifs étaient les plus élevés pour l'accueil en entreprise, étant liés à une prestation qualifiée de haut de gamme, inspirée par ses clients de l'événementiel : accueil pour les défilés de haute couture (Chanel, Gautier, Givenchy...), d'exposants aux salons

### TOP TEN 2015 des Prestataires Accueil en entreprise

Rang	Société	CA Accueil
1	Phone Régie	120,0 M€
2	Pénélope	109,5 M€
3	City One	75,2 M€
4	Securitas Accueil	21,6 M€
5	Charlestown	20,0 M€
6	Élior Service FM	17,0 M€
7	Cérítex	13,5 M€
8	Mahola	11,4 M€
9	Axcess	10,8 M€
9	Charleen	10,8 M€
10	Onet Accueil	7,9 M€

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

fondatrice en 1991 de l'agence City One, actuellement 3<sup>ème</sup> du «top-10» de l'Accueil en entreprise qui très tôt réalisa de l'accueil aéroportuaire (et en est leader aujourd'hui) en plus de l'événementiel. Il est à noter que celle de l'aéroportuaire relève d'une convention collective distincte. En 2009, après la crise économique de 2008, le marché de l'Accueil en entreprise ne connut qu'une progression de 9 % (alors que depuis 1994 l'Accueil présentait un développement annuel à 2 chiffres) mais City One croissait de 24 %. Forte de son expérience aéroportuaire et partant du constat que le matin entre 7 h et 9 h, les hôtesse étaient insuffisamment nombreuses et en revanche qu'à partir de 10 h il fallait les occuper... Mme Péciaux fit des analyses volumétriques de l'activité avec une adaptation des effectifs en fonction des pics horaires contraints. Après avoir décelé que des besoins (courrier, gestion des salles de réunions, des déplacements professionnels, de conciergerie, de help desk...), de ses clients d'Accueil en entreprise pouvaient être traités par les hôtesse d'accueil, elle intégra ces activités complémentaires dans les contrats.

En outre, après s'être rapprochée du groupe de Facility Management Atalian, Sophie Pécaux-Julien en prit la Vice-présidence et eut l'exclusivité de l'Accueil en entreprise des sociétés constituant cette entité.

En 1993, création de l'agence Embassy par Isabel Luque-Canard qui portait sur les fonds baptismaux la norme Afnor NF Service en prestations d'accueil sur

## « Les années 90 voient décoller l'« Accueil physique » issu de l'« Accueil événementiel » exercé par des « Hôtesse » du monde des salons. »

tesse en événementiel Florence Doré, créée en 1966 sous forme d'association, dont les hôtesse touchaient des cachets. Après six ans d'exercice, la fonction se professionnalisant nécessitant l'établissement de feuilles de paie et le versement de cotisations sociales, l'agence se transforma en Sarl, puis en 1989 en SA. Dès 1989, pour répondre à la demande de ses clients, Florence Doré créa un département Accueil en entreprise, mais cela était anecdotique. Aujourd'hui, il constitue 50 % de son C.A. En 1992, Florence Doré avec son gendre, Yves de La Ville Guérin (président de la Revue Fiduciaire) créa le « Syndicat National des Prestataires de services d'Accueil d'animation et de promotions des ventes » (SNPA), dont il assura la présidence durant plusieurs années.

comme celui de l'Auto avec 900 hôtesse en 2006. Cette même année, Mme Combes-Gaussot, vend son agence au groupe Danois de Facility Management ISS, qui lui-même la revendra en 2013 au groupe Sofinord.

Pour clore ce chapitre, en 1994, Laura-Gaussot contribua avec Patrick Thélot à définir les critères professionnels de l'Accueil en entreprise décrits dans la rubrique «Infos Pratiques» de l'activité Accueil du Guide Facilities, créé à cette date (et actualisée au fil des ans) y figure toujours.

### L'accueil pris en compte par l'administration publique

Autre personnalité incontournable du Marché de l'Accueil, Sophie Péciaux,

**Chiffre d'Affaires 2015 de l'Accueil en Entreprise**

société	dirigeant	groupe	créé	agences	couverture	événement	société ou Gpe	PART ACCUEIL	variation - P.A. 2014		
A-SC	Dominique Théveneau	-	2004	1	France	-	8,0 M€	100%	8,0 M€	0,0%	8,0 M€
Agence Ulteam	Boris Derichebourg	Derichebourg	1989	2	IdF+PaCa	100 K€	4,5 M€	45%	2,0 M€	-12,2%	2,3 M€
Alizée Hôtesses	Élisabeth TURET		1999	1	France	65 K€	2,6 M€	70%	1,8 M€	40,0%	1,3 M€
Altes Accueil	Geoffroy Castelnaud	Sodesur	2002	1	Ile de Fr	-	4,0 M€	100%	4,0 M€	0,0%	4,0 M€
Alzane	Anne-Catherine Bertagne	Centaure Fr	2008	1	France	137 K€	1,4 M€	90%	1,2 M€	1,6%	1,2 M€
Acess	Camille Perdreau	-	1992	4	France	1 700 K€	12,5 M€	86%	10,8 M€	8,0%	10,0 M€
Ceritex	Sophie Auger-Mongenot	Vinci	1986	1	France	-	13,5 M€	100%	13,5 M€	1,5%	13,3 M€
Charleen	Christophe BUSCA	Samsic	1985	3	IdF+ Gd Ouest	500 K€	11,4 M€	96%	10,8 M€	4,8%	10,5 M€
Charlestown	Fabien Vallet	-	1989	7	France	3 000 K€	24,0 M€	83%	20,0 M€	0,0%	20,0 M€
City One	Sophie Péciaux	-	1991	15	France + Eu	38 128 K€	166,0 M€	45%	75,2 M€	14,4%	65,7 M€
Élior Services FM	Gilles Rafin	Elior	1993	12	France	-	35,0 M€	43%	17,0 M€	-11,8%	17,0 M€
Florence Doré	Sylvie Doré	-	1972	1	Ile de Fr	6 900 K€	13,6 M€	49%	6,7 M€	11,7%	6,0 M€
Highland Hôtesses	Patrick Allioi	-	1990	1	France	300 K€	2,1 M€	96%	2,0 M€	0,0%	2,0 M€
Mahola	Claude Guillaume	Armonia	1987	24	Fr+Eu+Maroc	10 500 K€	24,5 M€	47%	11,4 M€	15,2%	9,9 M€
Musea	-	Armonia	2011	25	Fr+Eu+Maroc	-	6,5 M€	100%	6,5 M€	18,2%	5,5 M€
Par.S.On Assistance	Jean-Louis Wood	-	1978	1	Ile de Fr	-	4,0 M€	100%	4,0 M€	0,0%	4,0 M€
Onet accueil	Denis Gasquet	Onet SA	2000	5	France	538 K€	10,4 M€	76%	7,9 M€	0,0%	7,9 M€
Pénélope Groupe	Christophe Thomas	Pénélope	1971	15	France	5 900 K€	131,8 M€	83%	109,5 M€	5,8%	103,5 M€
Phone Régie	Patrick Thélot	Armonia	1974	25	Fr+Eu+Maroc	-	120,0 M€	100%	120,0 M€	1,7%	118,0 M€
Profil	Delphine Demichel	GL Events	1990	5	France	4 979 K€	5,7 M€	13%	0,8 M€	25,0%	0,6 M€
Sécuritas Accueil	Marc Goetz	Securitas	1989	21	France	-	21,6 M€	100%	21,6 M€	2,9%	21,0 M€
Théma Services	Eric Chenevier	Goron	1999	3	Id F+RA+PACA	109 K€	4,4 M€	90%	3,8 M€	8,8%	3,6 M€
Source Facilities (à partir des chiffres communiqués par les entreprises)								455 M€	4,9%	435 M€	

## « En 2005, la charte Marianne est émise par l'État auprès de ses 1.650 services pour la formation de la fonction publique à l'accueil des visiteurs. »

site et événementielles en 2005. La même année, la charte Marianne est émise par l'État auprès de ses 1.650 services pour la formation de la fonction publique à l'accueil des visiteurs. Il s'agissait ainsi de faciliter l'accès des usagers dans les services, accueillir de manière attentive et courtoise, répondre de manière compréhensive et dans un délai annoncé, traiter systématiquement la réclamation, et recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du Service Public. En 2013, le référentiel Marianne succède à la charte Marianne généralisée en 2005 et comporte engagements, destinés à améliorer la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers. Ce sont les véritables garants dans la durée d'un standard de la qualité de l'accueil et d'une relation de confiance entre l'usager et l'administration.

### Quand l'Accueil fait du FM

À la fin de la 1<sup>ère</sup> décennie des années 2000, le groupe de transport de fonds Brink's créa une structure d'Accueil en entreprise, nommée Armonia, acquise ensuite par le groupe Neo Sécurité puis par le groupe Sofinord, suite à sa défaillance durant la même période. Patrick Thélot ressuscita Armonia pour l'identité de son groupe, comprenant aujourd'hui 10 sociétés dont 4 en Accueil : outre Phone Régie (N°1 dans ce domaine) pour l'accueil en entreprise physique et téléphonique, sur sites sensibles et conciergerie ; Muséa, pour l'accueil du public (en musée, théâtres, espaces de loisirs...) et des clients (hôtels, résidences, appart-hôtel...) ; Mahola hôtesses (anagramme du nom de sa fondatrice et de son activité, en 1987, « MARTINE HÔtesse de LA débiterie »)

dont sa directrice générale Claude Guillaume venait de Charlestown, concernant l'Accueil Événementiel et Privilège en entreprise ; Mahola Airport pour l'Accueil aéroportuaire. Parmi les 6 autres sociétés d'Armonia, on relève : Côme pour le conseil et la recherche RH, mise à disposition d'équipe, suivi et points qualité de services ; Facilitess pour les services aux occupants (Soft FM) ; Facilittech pour les travaux techniques multi-sites et boutiques ; Top Chrono, N°1 pour les livraisons urgentes ; Avenirs RH, pour le travail temporaire et le recrutement ; C.E.S.G pour la sécurité et la sûreté en entreprises et des magasins.

Aujourd'hui, au même titre que, la « Chauffe », la « Propreté », la « Restauration », on recense « l'Accueil » dans les origines de métier et cœur business du Facility Management.


**Serge MARIE**

 Directeur de la rédaction  
des publications Facilities