En quête d'une qualité « servicielle »

xxxxxx

Le marché de l'accueil externalisé affiche cette année encore une santé remarquable, les trois entreprises leaders du marché cumulant à elles seules 328 M€ de chiffres d'affaires, pour leur partie accueil, soit 13.5 M€ de plus que l'année dernière. Pourtant, le secteur cherche à offrir toujours plus de qualité servicielle, que cela se fasse par une plus grande valorisation des tâches des hôtesses et hôtes ou par la mobilisation des nouvelles ressources qu'offrent les technologies d'aujourd'hui.

En comparant les chiffres d'affaires publiés l'année dernière avec ceux de cette année, plusieurs faits marquants se dégagent. En premier lieu, la stabilité du secteur : en effet, très peu de mouvements sont à noter, mis-à-part la fusion de Céritex (à la 6e place l'année dernière) avec Charlestown en Septembre 2017. Par ailleurs, de cette liste des dix entreprises leaders, aucune n'a à déplorer de chiffre d'affaires inférieur à celui de l'année précédente. En fait, seules trois maintiennent les mêmes résultats, alors que les sept autres déclarent une progression. Enfin, relevons que l'écart entre les trois premières entreprises et les autres demeurent toujours aussi remarquable. Dès lors, nous comprenons que l'accueil externalisé est une valeur sûre qui a encore de beaux jours devant elle.

TOP TEN 2017 des prestataires d'accueil en entreprise

Rang	Société	CA Accueil
1	PHONE REGIE	127.0 M€
2	PENELOPE GROUPE	116.0 M€
3	CITY ONE	85.0 M€
4	SECURITAS ACCUEIL	23.3 M€
5	CHARLESTOWN	21.2 M€
6	MAHOLA	15.5 M€
7	CHARLEEN	12.5 M€
8	AXCESS	11.9 M€
9	ELIOR SERVICES FM	11.6 M€
10	ONET ACCUEIL	11.5 M€

L'externalisation de l'accueil est aussi une réalité pour les PME

Faire appel à un prestataire de service pour gérer son accueil afin de se concentrer davantage sur son cœur de métier n'est pas une stratégie propre aux grands groupes, c'est également un réflexe de PME. En effet, à titre d'illustration, les PME représentent aujourd'hui 60% du chiffre d'affaires de Pénélope Groupe. Il faut bien reconnaître que la proposition des prestataires est attrayante : Experts dans le domaine de l'accueil en entreprise, ils proposent un vaste éventail de solutions clefs en main. Ainsi, il n'est plus question de se soucier du recrutement, de la formation, ou encore des remplacements du personnel d'accueil puisque, tout est prévu. Toutefois, en termes d'accueil, les besoins des PME sont - évidemment - bien différents de ceux des grandes entreprises qui, par leur taille, reçoivent un flot important de visiteurs journaliers. Dans les PME, les hôtes et hôtesses s'éloignent de leurs deux activités traditionnelles que sont la gestion des visiteurs et celle des appels entrants pour se voir confier des tâches plus variées telles que les commandes et gestion de fournitures de bureau, la gestion et la mise en place de salles de réunion, l'organisation de voyages d'affaires ou encore la vérification de factures. Dès lors, cette diversification appelle des compétences supplémentaires que les prestataires doivent être capables de détecter chez leurs futurs collaborateurs détachés. Sens de l'organisation, fiabilité, discrétion, et de solides bases en bureautique deviennent indispensables, en plus des qualités plus habituelles que l'on attend de la part d'un(e)

Chiffre d'Affaires 2017 de l'Accueil en Entreprise

société	dirigeant	groupe	créé	agences	couverture	Événement	société ou Gpe	Part Accueil (M€)	*	variation - P.A. 2016	
A-SC & Par.S.On	Guillaume Amar	Armonia	2004	1	France	-	8,0 M€	100%	8,0		0,0%	8,0 M€
Agence Ulteam	Boris Derichebourg	Derichebourg	1989	3	IdF+PaCa	400 K€	8,6 M€	27%	2,3	3	0,0%	2,3 M€
Alizée Hôtesses	Élisabeth Turet		1999	1	France	65 K€	3,0 M€	60%	1,8	2	0,0%	1,8 M€
Altes Accueil	Geoffroy Castelnau	Sodesur	2002	1	Ile de Fr	-	5,2 M€	100%	5,2		15,6%	4,5 M€
Alzane	Anne-Catherine Bertagne	Centaure Fr	2008	1	France	137 K€	1,5 M€	81%	1,2	2	0,0%	1,2 M€
Axcess	Camille Perdreau	-	1992	6	France	1,1 M€	13,1 M€	91%	11,9		2,6%	11,6 M€
Charleen	Olivia De Olivera	Samsic	1985	3	France	500 K€	13,0 M€	96%	12,5		31,6%	9,5 M€
Charlestown	Fabien Vallet	-	1989	7	France	9,1 M€	30,3 M€	70%	21,2		2,0%	20,8 M€
City One	Sophie Pécriaux	-	1991	16	Fr+Eu+Maroc	42 M€	185,0 M€	46%	85,0		4,8%	81,1 M€
Élior Services FM	Gilles Rafin	Elior	1993	12	France	-	30,0 M€	-	11,6	1	0,0%	11,6 M€
Florence Doré	Sylvie Doré	-	1972	1	Ile de Fr	6,3 M€	14,3 M€	56%	8,0		11,1%	7,2 M€
Higland Hôtesses	Christophe Thomas	Gpe Pénélope	1990	1	France	74 K€	2,9 M€	99%	2,8		41,3%	2,0 M€
Mahola	Claude Guillaume	Armonia	1987	24	Fr+Maroc	12,4 M€	31,0 M€	50%	15,5		31,4%	11,8 M€
Musea	-	Armonia	2011	25	Fr	-	8,0 M€	100%	8,0		0,0%	8,0 M€
Onet accueil	Stéphane Point	Onet SA	2000	8	France	1,1 M€	12,6 M€	90%	11,5		13,9%	10,1 M€
Pénélope Groupe	Christophe Thomas	Gpe Pénélope	1971	16	France	7,5 M€	140,0 M€	83%	116,0		2,3%	113,4 M€
Phone Régie	Guillaume Amar	Armonia	1974	25	Fr+Eu+M-O.	-	127,0 M€	100%	127,0		5,8%	120,0 M€
Profil	Delphine Demichel	GL Events	1990	5	France	4 979 K€	7,5 M€	11%	0,8	3	0,0%	0,8 M€
Sécuritas Accueil	Nathalie Forest	Securitas	1989	21	France	-	23,3 M€	100%	23,3		-2,5%	23,9 M€
Théma Services	Eric Chenevier	Goron	1999	9	France	150 K€	5,0 M€	92%	4,6		2,2%	4,5 M€
Source Facilities (à partir des chiffres communiqués par les entreprises)							669,3 M€		467		2,8%	454 M€

1 = chiffres 2016 - 2 = chiffres 2015 - 3 = chiffres 2014

hôte(sse) : goût du service et du contact, bienveillance, réactivité, et un vrai sens de la représentation.

Vers une valorisation des métiers de l'accueil et du personnel sur site

Cette évolution des tâches quotidiennes du personnel d'accueil, dont la fiche de poste ressemble de plus en plus à celui d'une assistante, entraine une reconsidération profonde du métier. A l'heure actuelle, les hôtesses et hôtes sont encore trop souvent mésestimés, pourtant beaucoup d'entre eux ont validé des études supérieures et exercent ce métier afin de financer d'autres projets personnels plus ambitieux (qu'ils soient artistiques, de création d'entreprise, ou d'études plus poussées encore). Pour ce profil particulier, ce n'est pas faute de mieux qu'ils ont choisi d'être à l'accueil, mais simplement parce que le métier présente de vrais avantages : stabilité des horaires proposés, absence de travail à ramener chez soi, peu de stress généré par la mission et, bien entendu, l'abondance des contrats en CDI à pourvoir rapidement.

Certains prestataires, font le choix stratégique du positionnement haut de gamme. Ainsi, ils déclarent sans détour qu'ils sont plus chers que leurs concurrents tout en mettant en avant le haut niveau de leurs employés. Comment peuvent-ils s'en assurer ? Simplement en suivant une règle élémentaire de management : pour qu'un salarié ait le sentiment d'être dans un rapport équitable avec son employeur, il ajuste sa contribution (les efforts qu'il fournit) à sa rétribution. Ainsi, en proposant un contrat valorisé vis-à-vis de ce qui se fait d'habitude dans le secteur, ces agences peuvent garantir un bon niveau de motivation de la part de ses hôtes et hôtesses et, par là-même, elles attirent les candidats les plus qualifiés. Concrètement, cela passe par des CDI en temps complet (alors que la norme est plutôt au temps partiel) ; un taux horaire de 10 à 15% supérieur à celui proposé par la concurrence (généralement il s'agit du salaire minimum, parfois payé en deux temps) ; et des perspectives d'évolution mises en avant. D'autres prestataires vont davantage souligner la présence d'un encadrement de qualité ou encore plus de temps de formation pour leur personnel, mais tous semblent avoir compris que les clients sont en attente de toujours plus de qualité servicielle.

Vers une plus grande qualité des prestations

Sur le marché de l'accueil externalisé, il est devenu désormais essentiel pour les prestataires de se différencier de leurs concurrents, et de sortir de la stratégie consistant à proposer des prix toujours plus bas. Cela ne fonctionne plus

car les clients finissent par savoir que ces économies se font au détriment des hôte(sse)s, et que, par effet de ricochet, cela nuit à la qualité des prestations qu'ils achètent : abandons de poste, tenues négligées, attitudes peu coopératives, turnover élevé. Il n'est jamais superflu de rappeler que la qualité d'un service repose essentiellement sur la bonne volonté de qui la réalise, or selon la règle évoquée plus haut de l'équilibre entre la contribution et la rétribution, nous comprenons qu'un personnel mal rémunéré aura peu à donner en retour sinon une collaboration a minima pour assurer son salaire.

Mettre à disposition des outils de travail à la pointe du progrès, qui facilitent l'exécution des tâches tout en permettant d'offrir une prestation plus qualitative encore, est une autre façon de valoriser le métier des hôte(sse)s. Citons l'exemple de Pénélope Groupe qui équipe son personnel détaché de tablettes digitales les mettant en contact direct avec d'autres prestataires présélectionnés par le groupe et dont les tarifs ont été négociés en amont. Ainsi, si jamais l'hôte(sse) doit commander un bouquet de fleurs, il/elle pourra proposer par ce biais des tarifs préférentiels et ne perdra pas son temps en recherche sur Internet. Le collaborateur de l'entreprise cliente sera heureux de bénéficier d'un tel service, tout comme l'hôte(sse) qui est désormais en mesure de proposer une option très qualitative. L'heure parait donc être à la valorisation du métier, et à celle de la ersonne qui l'exerce.

L'accueil est stratégique, pour l'extérieur mais aussi pour l'intérieur

Les publications traitant de l'accueil en entreprise ont toujours mis en avant la place stratégique que l'accueil occupe au sein d'une entreprise pour son image extérieure : vitrine, premier contact, passage obligé. L'externalisation de cette activité demeure la norme, et aucun élément ne laisse présager de retour en arrière dans ce domaine.

Toutefois, on oublie souvent de mentionner le caractère stratégique de l'accueil à l'intérieur même de l'entreprise cliente. En effet, l'hôte(sse) est toujours là pour nous dire s'il/elle a vu passer tel ou tel collègue, si le courrier est arrivé ou si une réunion est terminée. Bien souvent, c'est le premier « bonjour » que l'on entend en entrant sur notre lieu de travail, et il est toujours plaisant que celui-ci soit personnalisé. Si sa configuration et son emplacement le permettent, l'accueil s'avère fréquemment être un lieu convivial pour les collègues qui partagent quelques banalités avec ce prestataire qui n'en est pas moins, dans les faits, un collègue. L'hôte(sse) enfin est la personne qui nous renseigne toujours lorsqu'on est nouvellement embauché et que l'on ignore encore quelques subtilités organisationnelles. Pour toutes ces raisons, avoir un(e) hôte(sse) - certes détaché(e) - mais pleinement intégré(e), qui maîtrise son poste au point de savoir le faire évoluer et qui a su trouver son équilibre et son contentement dans sa mission, est de première importance pour toutes les entreprises.

DELPHINE MINCHELLA,
Enseignant-chercheur en management,
Laboratoire Métis,
Ecole de Management de Normandie