

Un service d'accueil plus mobile et interactif



Les professionnels de l'accueil ont bénéficié cette année encore de la dynamique du marché. Mais avec l'arrivée des nouvelles technologies et l'émergence rapide de nouveaux modes de travail, les besoins évoluent. Le secteur doit faire face à de profonds changements qui nécessitent adaptation, ajustement et professionnalisation.

Télétravail, lean management, mode projet, entreprise libérée, digitalisation... le monde de l'entreprise est transformé par les nouveaux modes de travail collaboratifs et la volonté accrue de mobilité des salariés. L'évolution des métiers d'accueil suit l'évolution des modes de travail : l'accueil se doit d'être flexible, à la carte pour faire face à des donneurs d'ordre en attente de toujours plus de qualité « servicielle ».

Un enjeu stratégique pour l'entreprise

Les prestataires d'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.

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 dire s'il/elle est arrivé(e) ou si une réunion est terminée. Bien souvent, c'est le

premier « bonjour » que l'on entend en entrant sur son 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 échangent avec ce prestataire qui n'en est pas moins, dans les faits, un collègue. 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. Rappelons que l'hôte(sse) véhicule à tous (collaborateurs/clients internes, fournisseurs, clients mais aussi candidats au recrutement) non seulement l'image de l'entreprise mais aussi sa culture, son identité, ses valeurs.

Un métier qui se professionnalise

Trop souvent considéré, encore, comme un emploi pour des étudiant(e)s ou des

personnes sans qualifications, le travail dans l'accueil a bien changé. Désormais, les entreprises sont très sensibles à l'image et aux valeurs qu'elles véhiculent, notamment auprès de leurs usagers et de leurs clients. Les métiers de l'accueil tendent à se professionnaliser, de façon à valoriser la qualité et les performances des entités qui font appel à ces agents si essentiels à leur fonctionnement.

Cette professionnalisation passe par la diversification des tâches (accueil physique, standard téléphonique, gestion des agendas, missions de secrétariat, commandes et gestion de fournitures de bureau, l'organisation de voyages d'affaires) et une adaptabilité plus forte aux structures et à leurs besoins spécifiques (connaissance des rouages internes de l'organisation, prise en compte des exigences propres au métier, etc.). Elle se traduit également par des attentes plus nombreuses en termes de compétences. Niveau d'études et maîtrise linguistique, sens de l'organisation, fiabilité, discrétion

tion, et de solides bases en bureautique deviennent indispensables, en plus des qualités plus habituelles que l'on attend de la part d'un(e) hôte(sse) : goût du service et du contact, bienveillance, réactivité, et un vrai sens de la représentation.

Une profession qui se complexifie

Les compétences attendues ne sont donc plus uniquement le savoir-faire et une présentation parfaite mais également un savoir être et un savoir vivre et des bases de savoir solides.

Cela permet de revaloriser le métier et 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 mais on comprend qu'un personnel mal rémunéré aura peu à donner en retour sinon une collaboration à 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 aussi une autre façon de valoriser le métier des hôte(sse)s.

Vers une reconsidération des métiers de l'accueil

Cette évolution des tâches quotidiennes du personnel d'accueil qui ressemblent

de plus en plus à celui d'une assistante, entraîne une reconsidération profonde du métier. En déployant ainsi leurs services vers l'intérieur de l'entreprise cliente, l'hôte(sse) aura plus de chances de voir son travail reconnu et sera, de fait, plus motivé(e). A l'heure actuelle, les hôtesse et hôtes sont encore trop souvent mésestimés, pourtant beaucoup d'entre eux ont validé des études supérieures. 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.

Ainsi, en proposant un contrat valorisé vis-à-vis de ce qui se fait d'habitude dans le secteur, il est plus facile de garantir un bon niveau de motivation de la part de ses hôtes et hôtesse et, par là-même, d'attirer 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.

Les nouvelles technologies font aussi évoluer l'accueil

Aujourd'hui, les outils numériques sont devenus indispensables, aussi bien dans

notre vie personnelle que professionnelle. Si l'humain reste un indispensable de l'Accueil, technologies et outils digitaux modifient l'accueil : visualisation 3D des espaces, reconnaissance faciale, logiciels de suivi, de traçabilité, téléassistance, bornes d'accueil... autant de technologies venant en complément des équipes en place et permettant une meilleure efficacité.

Aujourd'hui, la plupart des prestataires d'accueil proposent des logiciels permettant aux agents d'assurer de multiples missions : enregistrement des visiteurs, consignation des plis et colis, réservation de salles de réunion ou de taxis... Ils permettent à la fois de décharger l'hôte(sse) de certaines tâches et de tracer les opérations, partager l'information et par conséquent de fluidifier la relation entre le prestataire et le client.

Les outils numériques ont également un impact sur le visiteur. En effet ces nouvelles technologies créent un accueil plus mobile, plus interactif, visant à offrir une expérience visiteur différente. Par exemple, certaines entreprises ont d'ores et déjà fait le pari d'équiper leurs halls de bornes d'accueil afin de permettre à la clientèle d'accéder facilement aux informations de base, de commander un taxi ou simplement de répondre à un questionnaire. De même, les tablettes numériques favorisent un service d'accueil des plus interactifs, facilité par les accès WiFi et Bluetooth. Ou encore, le visiteur a la possibilité de noter la qualité de l'accueil via un QR code à flasher permettant d'avoir un retour en temps réel.

SERGE MARIE

Directeur de la rédaction Facilities