

## édito



### L'ACCUEIL DES ENTREPRISES EN FRANCE : UNE EXCEPTION EN EUROPE

Dans une étude portant sur la qualité de l'accueil dans les grandes entreprises françaises, notre pays obtient la note passable de 12/20 au palmarès 2013 de The Human Consulting Group (HCG). Je vois deux uniques explications à cela : La recherche de prix bas, donc de salaires et de formations limités et la main-mise des trois leaders sur le marché avec la recherche de volumes et de parts de marché (+ 60% à eux trois).

Aussi, si vous privilégiez l'efficacité, la qualité de service et la réactivité, choisissez une agence de proximité, une équipe en charge de dizaines de clients et non pas de centaines. Et si en plus cette structure est certifiée AFNOR, a un centre de formation en interne, est membre du Syndicat professionnel SNPA, alors vous vous donnerez toutes les chances d'une qualité de service sur le long terme.

Le sourire à l'accueil de votre établissement n'a pas de prix et les retours des clients et visiteurs feront la différence. On comprend aussi pourquoi 40% de l'accueil en entreprise reste encore réalisé en interne.

Geoffroy Castelnau,  
Gérant

### INTERVIEW

## SYLVIE BILLAUX

RESPONSABLE DES MOYENS GÉNÉRAUX



*«La mixité interne-externe couplée à la taille humaine du prestataire constitue un réel atout» explique Sylvie Billaux*



**LA NEWS ALTIS ACCUEIL : Présentez-nous le Crédit Immobilier de France, son histoire, sa vocation ?**

**Sylvie Billaux :** Le Crédit Immobilier de France a été créé en 1907. Il était autrefois composé de plusieurs sociétés et est devenu un groupe indépendant il y a 15 ans. Spécialisé dans le crédit immobilier accessible aux ménages les plus modestes rencontrant des difficultés à obtenir un prêt bancaire dans d'autres établissements, il est unique en France et concède des prêts sans apport personnel à un taux généralement supérieur à celui des autres organismes de crédits, et sur une durée souvent plus longue.

Les agences sont représentées partout en France et l'on compte 2400 salariés. Le siège, situé rue de Madrid à Paris 8ème accueille 200 salariés dans un immeuble de 5000 m<sup>2</sup>. Le résultat 2012 est de 34 millions d'euros.

**LNAA : Quel est votre parcours, quelles sont vos responsabilités ?**

**SB :** J'ai rejoint le groupe il y a 20 ans. J'ai démarré en tant qu'hôtesse d'accueil, métier qui me permettait de concilier mon métier avec ma vie de famille. J'ai occupé ensuite un poste d'assistante puis j'ai intégré le service des Moyens Généraux il y a une dizaine d'années, et en suis

responsable depuis 6 ans. Nous sommes une équipe de 5 personnes, et je suis en charge de la logistique, de la partie administrative et des choix et relations avec les prestataires.

**LNAA : Depuis combien de temps faites-vous appel à des prestataires d'accueil ?**

**SB :** Nous avons fait le choix d'externaliser l'accueil depuis une quinzaine d'années.

**LNAA : Quel est l'avantage d'avoir recours à un prestataire plutôt que de travailler en interne ?**

**SB :** Avoir un accueil sous-traité procure un vrai confort, une souplesse au quotidien ! Cela me libère de la gestion des absences, des congés, du recrutement et des salaires. C'est un véritable gain de temps.

**LNAA : La mixité prestataire et salariée en interne est-elle possible ?**

**SB :** La mixité est tout à fait possible, et c'est d'ailleurs le cas ici. Nous avons une hôtesse interne et 4 hôtesse externes, réparties sur 2 sites. Ceci présente le gros avantage d'avoir une hôtesse qui connaît tous les aspects de la société et qui participe aux formations lorsque cela est nécessaire.



SUITE AU VERSO



SYLVIE BILLAUX

RESPONSABLE DES MOYENS GÉNÉRAUX



**LNAA : Y a-t-il des moyens à mettre en place afin que ce binôme fonctionne bien ?**

**SB :** Afin que la relation interne/externe fonctionne bien, il est nécessaire d'établir des règles dès le départ. Les hôtesse internes et externes doivent porter les mêmes tenues, respecter les mêmes procédures et consignes, les mêmes temps de pause... il est nécessaire qu'il y ait un sentiment d'équipe. Par ailleurs, il est important que l'hôtesse référente soit externe.

**LNAA : La prestation Altes Accueil est-elle conforme à vos attentes ?**

**SB :** Altes Accueil est proche du client et de ses employés, nous avons un véritable partenariat, une écoute permanente. Altes Accueil recrute des personnes adéquates par rapport à l'attente de son client et sélectionne de vraies professionnelles du métier. Le relais de l'agent de sécurité DPSA le soir représente un atout supplémentaire.

*Pour que la relation interne/externe fonctionne bien, il est important que l'hôtesse référente soit externe*

**LNAA : Pourquoi vous êtes-vous tournée vers une entreprise à taille humaine, n'est-ce pas plus rassurant de s'orienter vers des groupes plus importants ?**

**SB :** J'ai effectué précédemment 3 tentatives de partenariat avec de grands groupes, et j'ai été déçue à chaque fois. Altes Accueil, grâce à sa taille humaine, connaît parfaitement notre mode de fonctionnement, nos besoins et nos exigences. Nous avons toujours le même interlocuteur, l'encadrement est à la hauteur.

**LNAA : Quelle définition de l'hôtesse idéale pourriez-vous donner ?**

**SB :** Le sourire représente pour moi la qualité essentielle. Le sens du service, l'autonomie, la courtoisie et du bon sens résument les atouts principaux de l'hôtesse idéale.

**LNAA : Quels conseils donneriez-vous aux entreprises qui hésitent à sous-traiter leur accueil ?**

**SB :** L'externalisation présente l'avantage d'avoir toujours une hôtesse à l'accueil, cela libère totalement l'esprit. Les congés et les absences sont gérés en toute quiétude, le remplacement se fait au pied levé. Je n'imagine même pas pouvoir fonctionner autrement !

**LNAA : Nos process Altes Accueil liés à la norme AFNOR NF Service Accueil sont-ils reconnus par vous (réunions, procédures, consignes) ?**

**SB :** Altes Accueil organise des réunions mensuelles pour faire le point sur la prestation, ceci est très important, il y a un véritable suivi, un dialogue. La formation est rigoureuse et Altes Accueil a des outils de planification extraordinaires ! De plus, nous n'avons pas de turn-over, y compris avec les hôtesse volantes. Altes Accueil effectue également des contrôles qualitatifs en se rendant sur le site à l'improviste. Notre prestataire a mis en place une main courante, un dispositif bien précieux. La plupart des hôtesse sont à temps complet et sont par conséquent très motivées.

**LNAA : Auriez-vous d'autres métiers à confier à Altes Accueil (courrier, conciergerie, standard, services variés)... ?**

**SB :** Nos hôtesse gèrent ici le standard, la distribution et l'envoi du courrier (sur l'un des 2 sites), la réservation de taxis et de coursiers, les salles de réunions... Il est important de mettre les hôtesse en valeur et de leur confier d'autres tâches en plus de l'accueil, afin de les impliquer et de les valoriser. Elles ont un véritable métier qu'il est essentiel de considérer.

**LNAA : L'accroche Altes Accueil « votre qualité dès notre accueil », est-ce une réalité ?**

**SB :** Dès le premier contact téléphonique chez Altes Accueil, on se sent écouté, attendu. On a déjà le sentiment d'être en communication avec une hôtesse, et ceci est exemplaire.



18/22 RUE CURNONSKY - 75017 PARIS  
Tél. 01 47 31 42 08 - contact@altes-accueil.fr

11 ANS D'EXPERTISE À VOTRE SERVICE



**ALTES ACCUEIL EN TENUE D'ÉTÉ**

Les nouvelles tenues des hôtesse viennent d'être livrées sur les sites.

Sobres, faciles à porter, élégantes, elles mettront au mieux en valeur l'image de votre entreprise.

## ALTES ACCUEIL COMMUNIQUE

Après Arseg Infos, Altes Accueil poursuit sa politique de communication, notamment dans le Guide Facilities, et dans la presse professionnelle spécialisée telle que Décision Achats.



## Ils nous font confiance...

Qualité, exigence, expertise, traitement personnalisé, personnel pérenne et expérimenté, .... Toutes les marques de distinction de l'offre Accueil en Entreprise d'Altes Accueil nous permettent de faire la différence.



RETROUVEZ-NOUS SUR

[www.altes-accueil.fr](http://www.altes-accueil.fr)



**UN DEVIS ? UN AUDIT ?  
UNE ÉTUDE ? UN PLAN DE PROGRÈS ? UN CONSEIL ?**



CONTACTEZ  
**LYDIE MALEC,**  
CHARGÉE DE DÉVELOPPEMENT

lmalec@altes-accueil.fr  
Mobile : 06 60 14 37 07



[www.altes-accueil.fr](http://www.altes-accueil.fr)

