

édito



2014 : LA CROISSANCE AU RENDEZ-VOUS POUR ALTES ACCUEIL

2014 démarre bien pour Altes Accueil avec une croissance de plus de 20% à fin avril.

Tout au long des deux dernières années, Altes Accueil a semé régulièrement pour récolter une belle moisson de nouveaux clients en quête de qualité de service. Cela entraînera le retour d'une rentabilité nécessaire pour nos investissements, davantage de formation pour nos salariés et aussi pour asseoir une activité dans les 15 premiers du secteur.

Le second semestre 2014 sera celui du lancement de notre main courante informatique « MC ELLE » ; les personnels et les clients recevront toutes les informations nécessaires pour encore améliorer notre qualité de service attendue.

Geoffroy Castelnau,
Gérant

INTERVIEW

FRANÇOIS POUTIERS

RESPONSABLE DES SERVICES GÉNÉRAUX



« En phase avec les deux entités du groupe DPSA, Sécurité et Accueil, l'entente et la passation de consignes entre hôtesse d'accueil et agents de sécurité fonctionne au mieux »

Acteur historique des fabrications de cartes à puces, Oberthur Technologies est aujourd'hui un leader mondial de solutions de sécurité digitales pour la mobilité : smart transactions, services financiers mobiles, industrie numérique et du transport et contrôle d'accès.

Le Groupe compte 6000 employés répartis dans 45 pays, dont 600 personnes en R&D, et deux centres de production en France (Vitré et Dijon). François Poutiers, dans le Groupe depuis 2001 en tant que Responsable Informatique, puis Chef de Projet et Responsable de site, a pris les fonctions de Responsable des Services Généraux il y a 18 mois, au moment de l'emménagement du siège à Colombes : « déménager 800 personnes en 2 week-ends s'est révélé être un vrai challenge ! »

LA NEWS ALTES ACCUEIL : Pourquoi avoir choisi de sous-traiter l'accueil à un prestataire extérieur ?

FP : Sur notre précédent site de Levallois Perret, l'accueil et la sécurité étaient gérés en interne. A notre arrivée ici, j'ai décidé d'externaliser ces missions.

Lorsque l'accueil était assuré par

du personnel interne, il était difficile de pallier les absences, congés, retards récurrents, problèmes humains, sans compter le coût du personnel lié à l'ancienneté.

LNAA : De quelle manière sélectionnez-vous vos prestataires ?

FP : Le prestataire doit être en

mesure de répondre au plus près à notre cahier des charges et à nos besoins. Nous étudions l'histoire de la société, ses références, l'aspect tarifaire. Je suis également en lien avec un groupe de Responsables des Services Généraux, qui permet entre autres d'échanger des informations sur le choix de nos prestataires ; les recommandations d'utilisateurs fonctionnent très bien.

LNAA : Quelle définition de l'hôtesse d'accueil en entreprise donneriez-vous ?

FP : Pour mener à bien sa mission, l'hôtesse d'accueil doit être réactive, organisée, polyvalente, s'adapter à l'imprévu. Le sourire et l'amabilité complètent ces qualités qui me semblent essentielles dans ce métier.

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

FP : Elle est conforme à ce qui nous a été annoncé. L'encadrement est très présent et la prestation de qualité. Tout est contrôlé par Altes Accueil ; la gestion de l'accueil ne me procure aucun travail, je suis totalement déchargé.





FRANÇOIS POUTIERS

RESPONSABLE DES SERVICES GENERAUX

LNAA : Quelles sont les qualités de l'hôtesse idéale ?

FP : L'hôtesse idéale est l'hôtesse dont on n'entendra pas parler ; elle doit être autonome et réussir à s'adapter à toutes les situations.

LNAA : La tendance de ce métier à se diversifier vers le standard, le courrier, les services généraux, vous semble-t-elle un atout ?

FP : La diversification des tâches nous permet d'avoir un personnel de qualité, sachant s'adapter à toutes les fonctions demandées. Chez OT, l'accueil pur ne représente que 15% de l'emploi du temps des hôtesse. Celles-ci sont en charge de la gestion du wi-fi, de la réception des plis et des coursiers, de l'organisation des salles de réunions, des plateaux repas, des oublis de badges et sont également un point de communication central avec l'ensemble du personnel.

LNAA : Le métier de l'accueil commence à se masculiniser, quel est votre point de vue ?

FP : Le modèle aéronautique est un modèle qui fonctionne. Les hommes permettent de rassurer sur certains sites sensibles, alors oui, pourquoi ne pas être dans l'égalité homme-femme dans ce métier.

LNAA : 40% des entreprises ne sous-traitent pas leur accueil, quels conseils leur donneriez-vous ?

FP : Posez-vous simplement la question : « Combien de temps consacrez-vous à votre accueil ? ». La sous-traitance représente un gain de temps considérable, cela m'occupait moins d'une heure par mois en phase de démarrage, alors que le prestataire et le site étaient nouveaux !

LNAA : Etes-vous satisfait de la valeur ajoutée apportée par Altes Accueil ?

FP : Cette valeur ajoutée est bien réelle, et Altes Accueil répond toujours positivement et efficacement à toutes nos demandes. Nous validons tous les process, cela nous procure une réelle tranquillité d'esprit. Des hôtesse volantes sont régulièrement formées sur notre site et remplacent au pied levé en cas d'absence d'une de nos hôtesse. L'encadrement est rigoureux et il est à peine nécessaire d'effectuer les réunions qualités mensuelles !

LNAA : Vous faites appel à DPSA pour la sécurité humaine, pourquoi avez-vous choisi un prestataire en sécurité et en accueil du même groupe ?

FP : Nous sommes en phase avec le groupe DPSA dans son ensemble. Les 2 entités sont très professionnelles et correspondent à nos attentes. La passation des consignes et l'entente entre les hôtesse et les agents de sécurité du même groupe fonctionne au mieux.

LNAA : Votre bâtiment contient une partie ZRR (Zone Régime Restrictif), cela impose-t-il des contraintes particulières en matière de sécurité et d'accueil ?

FP : Nous avons un étage complet classé en ZRR occupé par une centaine de personnes. Les badges que nous utilisons ne donnent accès qu'aux tourniquets, les visiteurs doivent être accompagnés par nos hôtesse ; nous utilisons également des badges biométriques.

LNAA : Recommanderiez-vous Altes Accueil ?

FP : Oui, bien sûr, Altes Accueil représente un rapport qualité/prix imbattable.



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

12 ANS D'EXPERTISE À VOTRE SERVICE



COLLECTION
ETE 2014
POUR ALTES ACCUEIL

Les nouvelles tenues printemps-été 2014, sobres et élégantes, mettront en valeur l'image de votre entreprise.

ALTES ACCUEIL S'AFFICHE...

DANS LA PRESSE...



... ET SUR LA ROUTE !



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.



L'EQUIPE



**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

