

édito

Accueil en entreprise : l'innovation existe-t-elle ?

Depuis quelques années, nous avons une main-courante informatique, des tablettes numériques et des logiciels adaptés à notre métier.

L'innovation se situerait plutôt dans l'évolution des tâches des personnels d'accueil et des compétences des nouvelles recrues : si l'on demande toujours de l'empathie, du sourire et du savoir-être, il n'est plus rare d'avoir à rechercher des profils diplômés et/ou trilingues !

La dernière vraie innovation que nous allons très bientôt présenter à nos clients et prospects, nous vient des Etats-Unis : **une borne robot d'accueil dynamique**. Etre reçu par une hôtesse aux commandes de son robot, en image instantanée, tout en étant à distance avec une liaison VPN-Wifi, souriante et au fait de votre arrivée et des consignes spécifiques, est une petite révolution... On ne remplacera jamais la première image de votre entreprise mais on pourra la compléter. La pause déjeuner de l'hôtesse, ses horaires du matin (7h-9h), et du soir (17h-21h) seront assurés par ce robot. Cela permettra de proposer du personnel «physique» sous contrat à temps complet, pour des budgets totaux en baisse, mais avec des salaires supérieurs.

A chacun sa démarche RSE ! Cela pourrait être une révolution sur un métier peu valorisé, peu reconnu, résumé par le titre évocateur du livre de Gabrielle Schütz «Jeunes, jolies et sous-traitées». La feuille de paie de nos hôtesse va évoluer positivement avec l'augmentation de la grille de +1,20% pour les coefficients 120 à 150, conjointement à une baisse de charges et de fiscalité au cours du 1er trimestre 2020.

Alors à quand une démonstration au siège de votre entreprise ?

Geoffroy Castelnau



SINDY HADOUJ GOUBAULT CHEF HÔTESSE



Situé dans un immeuble prestigieux de l'Avenue des Champs Elysées, le siège social d'HSBC abrite diverses filiales stratégiques (Banque Privée, Global Banking, Direction Générale) et accueille 1200 collaborateurs sur une superficie de 20000 m². L'accueil est très exigeant, en lien avec le secteur d'activité, la situation géographique et le type de public reçu. Un book des procédures spécifique à HSBC doit être compris et appliqué par le personnel avec des particularités pour chacun des 5 pôles d'accueil, qui rassemblent 11 hôtes et hôtesse d'accueil encadrés par Sindy Hadouej Goubault, chef hôtesse.

LNAA : Quelles sont vos principales missions ?

Sindy Hadouej Goubault : J'ai un rôle d'encadrement, de contrôle, de gestion, de formation auprès du personnel qui m'est confié. Je m'assure que les plannings soient en phase, que les tenues soient conformes à ce qui a été décidé, que chaque accueil soit bien tenu, que les consignes décrites par le client soient respectées et correspondent au cahier des charges préalablement défini. J'encourage et soutiens mes équipes au quotidien.

LNAA : Quelles sont les qualités nécessaires à l'exercice de la fonction d'hôtesse d'accueil ?

S.H.G. : L'écoute, le sens du service, la polyvalence font partie des valeurs très appréciées ; aimer le métier que l'on exerce complète ces qualités pour réussir dans cette fonction. L'accueil est le premier contact du visiteur et reflète la notoriété du groupe.

LNAA : Quelles sont les principales tâches confiées à vos personnels ?

S.H.G. : Les missions de nos personnels sont variées et différent selon le pôle d'accueil sur



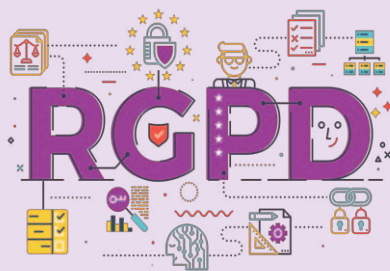
lequel ils sont affectés. Ils/elles sont en charge de l'accueil physique des visiteurs, du contrôle, des badges, des réservations de taxis et salles de réunions, de la gestion des événements dans notre salle à manger lors de petits-déjeuners, déjeuners ou cocktails. Il me tient à cœur de les responsabiliser et de les impliquer afin d'avancer ensemble. Toutes leurs propositions sont les bienvenues.

LNAA : Etes-vous favorable à la mixité dans ce métier à tendance plutôt féminine ?

S.H.G. : La mixité est tout à fait possible, bien au contraire ! Nous avons sur certains de nos accueils un binôme homme/femme demandé par le client et cela fonctionne très bien ; le plus important étant l'entente entre collaborateurs !

"Responsabiliser et impliquer le personnel pour avancer ensemble"





RGPD : l'affaire de tous

Chez Altes Accueil, la mise en place des obligations RGPD a été effectuée avec le concours d'un professionnel extérieur à notre société. Par ailleurs, un prestataire informatique est en charge de la sécurisation de nos données stockées dans notre système d'information.

Les logiciels que nous sommes parfois amenés à installer chez nos clients sont tous certifiés RGPD ainsi que ceux utilisés en interne pour l'exploitation et l'administration de notre société.

Par ailleurs, il est essentiel de rappeler que nos donneurs d'ordre sont tenus de nous garantir le respect des obligations qui sont les leurs concernant nos salariés.

La meilleure protection vient de chacun de nous en ne communiquant ou ne demandant aucune information non indispensable, afin qu'elles ne soient pas diffusées. Le RGPD est bien l'affaire de tous !

ILS NOUS FONT DÉSORMAIS CONFIANCE...

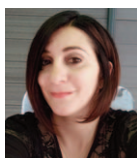


UN DEVIS ? UN AUDIT ? UNE ÉTUDE ?



Contactez
Isabelle Micas,
Chargée de développement
Tél. 07 71 43 28 49
contact@altes-accueil.fr

INTERVIEW (suite)



SINDY HADOUËJ GOUBAULT
CHEF HÔTESSE
 HSBC

LNAA : Quel a été votre parcours antérieur ?

S.H.G. : J'évolue dans le domaine de l'accueil depuis une vingtaine d'années et suis heureuse de partager ces expériences variées sur le terrain, riches en contacts humains.

LNAA : Notre Centre de Formation Point Bleu propose 19 modules de formation en accueil, quel est votre sentiment sur la formation ?

S.H.G. : Pour exercer dans les métiers de l'accueil, aucune formation réglementaire n'est exigée et ceci est bien dommage ! Nous avons récemment proposé à nos équipes un enseignement chez Point Bleu portant sur 2 thèmes : «*Savoir-être dans le secteur du luxe*» et «*Importance de l'image dans les métiers de l'accueil*». Nos personnels ont suivi ces sessions avec grand intérêt et se portent volontaires pour assister à d'autres modules. Les formations restent indispensables pour connaître les codes liés à nos métiers. J'enseigne également à mes équipes les fondamentaux par le biais de jeux de rôle in situ, c'est très valorisant pour eux, cela les aide à progresser et les met en confiance. La formation est un volet important du métier, d'autant plus sur les sites dépourvus de Chef Hôtesse.



LNAA : Que pouvez-vous dire au sujet d'Altes Accueil et notamment de son encadrement ?

S.H.G. : Altes Accueil est très à l'écoute, occupe un vrai rôle d'interface entre le client et les hôtesse. Nous notons une grande qualité de service et apprécions leur rigueur et leur disponibilité. Le planning réagit au mieux, le maximum est effectué pour satisfaire personnel et client. Des réunions hebdomadaires se tiennent sur une 1/2 journée avec notre Chargée de clientèle durant lesquelles nous abordons point par point tous les volets de la prestation afin d'effectuer des ajustements, des recommandations, proposer des plans de progrès.

LNAA : Comment se passe le recrutement ?

S.H.G. : Le recrutement est un aspect du métier qui demande un réel investissement. Les jeunes générations tendent à avoir certaines difficultés pour respecter les codes, appliquer les règles définies en amont.

LNAA : Que dire du personnel qui travaille pour vous ?

S.H.G. : Le métier d'hôte/sse est parfois dévalorisé. En ce qui concerne mon site, je suis attentive à l'implication du personnel dans les missions qui leur sont confiées, à leur participation pour être force de proposition, à l'entraide, à l'ambiance d'équipe et à la motivation de chacun. Je souhaite qu'ils prennent part à la vie de l'entreprise, c'est plus valorisant d'emmener l'hôte/sse au-delà de son cadre.

**Fidéliser les salariés,
Développer leurs compétences,
Offrir de réelles perspectives de carrières...**

Chez Altes Accueil, nous sommes très attachés à la progression de carrière de nos collaborateurs.

Les exemples ne manquent pas : des Chefs Hôtes(ses) évoluant en Chargé(e)s de clientèle, des hôtes(ses) progressant en tant que Chefs Hôtes(ses), des hôtes(ses) mono-sites devenant hôtes(ses) multisites,... autant d'expériences réussies de valorisation de nos personnels,

dont nous sommes fiers et que nous encourageons depuis de nombreuses années déjà, notamment avec la mise en place de formations spécifiques.

Etre à l'écoute de nos salariés et favoriser leur bien-être au travail : une évidence pour Altes Accueil et une priorité étroitement liée à la qualité de service que nous apportons à nos clients.

