

# Plaque tournante de l'hospitalité

L'accueil dans une entreprise est un phénomène multifonctionnel, une partie non négligeable de la communication d'une société et elle est essentielle pour la « première impression ». C'est LA chance unique qui ne revient jamais. Pour Facicom Facility Solutions, les services d'accueil constituent un prolongement évident de l'offre totale du service facilitaire. Interview de Claudine Decorte, Directrice Générale et de Claudia Struyf, Operations Manager de Facicom Facility Solutions.

**L**e service d'accueil réalise à la fois un très grand nombre de contacts et des contacts très variés », résume Claudine Decorte. « Il s'agit ici de contacts internes et externes, de visiteurs, de fournisseurs sans oublier – et ce n'est pas rare – de contacts dus à la fonction helpdesk. La réception est l'enseigne de toute entreprise », poursuit Claudia Struyf. « Dans le passé, il s'agissait d'une donnée relativement statique, mais aujourd'hui l'expérience perçue est déterminante pour l'appréciation. Les collaborateurs chargés de l'accueil sont les ambassadeurs de l'entreprise. Ils endossent un rôle d'accompagnant pour tous ceux qui se présentent. Dans de nombreuses sociétés, ces collaborateurs opèrent en outre comme point de contact facilitaire. »

L'accessibilité et l'ouverture évidentes de la réception favorisent aussi l'adjonction d'un grand nombre de tâches. Ceci vaut surtout pour les petites organisations. Mais dans les grandes organisations aussi, l'accueil constitue le partenaire tout indiqué pour le développement du « bien-être » des collaborateurs. Pensez simplement aux services possibles de conciergerie qui s'organisent au niveau de la réception comme par exemple la réception de colis pour les collègues.

## Philosophie « hostmanship »

Voici 3 ans, Facicom Facility Solutions a introduit une approche « *hostmanship* », aussi bien en interne que vis-à-vis des clients s'inscrivant parfaitement dans les services d'accueil proposés. « *Hostmanship* » signifie faciliter l'accueil des collaborateurs et des visiteurs avec pour but de favoriser une bonne impression, susciter un effet « wow ». Un « *hostmanship scan* » est proposé aux clients afin de détecter les souhaits en lien avec la fourniture de certains services. Les résultats permettent de se forger un avis visant à optimiser l'accueil. Et il est encore possible d'améliorer nettement les choses car dans de nombreux cas, le top management n'est pas reconnu par les colla-

borateurs de l'accueil et les visiteurs se plaignent des temps d'attente trop longs et d'une attention insuffisante.

« Là où nous proposons nos services d'accueil et de traitement du courrier, nous effectuons aujourd'hui une étude approfondie aussi bien des aspects physiques – les meubles, leur emplacement par rapport à l'entrée, l'aménagement du voisinage immédiat – qu'humains », commente Claudia Struyf. « Il s'agit toujours de chercher et de proposer une valeur ajoutée. C'est en soi un processus continu. »

Claudine Decorte,  
Directrice Générale de  
Facicom Facility Solutions

« L'externalisation  
des services d'accueil  
représente toujours pour  
l'entreprise la meilleure  
garantie de continuité  
et de flexibilité »



## “La réception est l'enseigne de toute entreprise”

### **Service qualitatif en toutes circonstances**

« *L'outsourcing des services d'accueil constitue toujours, pour chaque société, la meilleure garantie de continuité et de flexibilité* », argumente Claudine Decorte. « *C'est choisir des spécialistes avec une large expérience dans le marché total et ce n'est certainement pas plus cher que d'assurer le service avec son propre personnel.* » Claudia Struyf ajoute : « *Les collaborateurs du service de réception sont souvent chargés de tâches supplémentaires en plus de l'accueil proprement dit. Par crainte d'un jugement sur ce plan, ils sont enclins à donner la priorité à ces tâches supplémentaires et négligent de ce fait leur mission principale, l'accueil.* »

Les collaborateurs chargés de l'accueil d'un prestataire facilitaire sont spécifiquement formés pour cela et ont d'ailleurs eux-mêmes choisi cette fonction.

Ces collaborateurs sont des ambassadeurs de l'entreprise et, par conséquent, les vêtements constituent un élément important, ne serait-ce que pour l'identification de la personne. Les attentes sont ici très variées. Telle entreprise tiendra à ce qu'un uniforme propre à la société soit porté, telle autre privilégiera l'uniforme du prestataire facilitaire et la troisième laissera les collaborateurs se vêtir comme ils le veulent, en harmonie évidemment avec la fonction exercée. Claudine Decorte : « *Aux Pays-Bas, un uniforme est indispensable avec comme arguments l'identification et l'image professionnelle.* »

La professionnalisation de l'accueil se reflète aussi dans le conseil et/ou l'introduction d'outils de la part du prestataire facilitaire. Il s'agit de procédures, de l'actualisation de l'information relative au fonctionnement à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation, de la composition d'une brochure d'information pour les visiteurs... On peut réfléchir à des services supplémentaires comme une sorte de mini-guide pour les visiteurs étrangers reprenant les choses à voir, des recommandations de restaurants, des services de taxi, etc.

Le contrôle de qualité étant une partie évidente des contrats portant sur la fourniture de services d'accueil, des « mystery calls » aussi bien que des visites anonymes sont organisés à cette fin.

Claudia Struyf, Operations Manager  
de Facicom Facility Solutions

« Les collaborateurs du service de réception sont souvent chargés de tâches supplémentaires en plus de l'accueil proprement dit. Par crainte d'un jugement sur ce plan, ils sont enclins à donner la priorité à ces tâches supplémentaires et négligent de ce fait leur mission principale, l'accueil. »



### Au-delà de la représentation

D'une façon générale, l'accueil est décrit, par commodité, comme la représentation de l'entreprise vis-à-vis des visiteurs. La pratique va toutefois bien au-delà. L'accueil n'est pas seulement responsable de la concrétisation d'une expérience « *hospitality* » positive à l'égard des visiteurs, il opère aussi comme centre de coordination « *hospitality* » pour les internes, en d'autres termes pour tous les collaborateurs de la société. « *L'accueil est le centre par excellence auquel chacun peut poser ses questions* », illustre Claudia Struyf. « *C'est le guide et le premier interlocuteur pour des centaines d'affaires et l'approche est déterminante pour la bonne impression conservée par celui qui prend contact.* »

La réception est dès lors tout sauf une fonction simple. Claudine Decorte : « *Les gens doivent être de plus en plus service minded, toujours de bonne humeur, maîtriser au moins trois langues, pouvoir réagir rapidement à une situation donnée, être capable de gérer de multiples tâches...* ». Claudia Struyf : « *Nous recherchons en permanence, en tant que prestataire facilitaire, des possibilités d'en faire plus au niveau de notre service de réception. Aujourd'hui, il y a déjà beaucoup d'organisations où notre service est développé avec une ronde d'ouverture et de fermeture du bâtiment.* »

Une constatation intéressante pour conclure : l'accueil échappe à la recherche traditionnelle d'économie sur les coûts facilitaires !

Eduard Coddé



### Une équipe d'accueil bien organisée

Facility Solutions NV, qui fait partie de Facicom Services Group, proposait déjà un service d'accueil et de traitement de courrier avec une quarantaine de réceptionnistes. Avec la reprise de la division Réception & Mailroom Services (RMS) de Manpower au début 2016, l'équipe a grandi pour compter plus de 130 collaborateurs. La reprise va aussi de pair avec l'augmentation du chiffre d'affaires de 5 millions €.

Le service s'inscrit totalement dans les projets d'avenir de Facility Solutions. « *Il s'agit pour les deux équipes existantes de s'intégrer pour créer un ensemble harmonieux, chercher des synergies et donner à toutes les personnes le sentiment qu'elles sont très utiles ici* », souligne Claudine Decorte, Directrice Générale Facility Solutions. « *Les ex-collaborateurs Manpower ont déménagé, passant d'une entreprise cotée en bourse à une organisation avec une tout autre ambiance appliquant une philosophie d'investissement à long terme.* » Aux Pays-Bas, plus de 600 collaborateurs opèrent sous le drapeau Trigion. Ils travaillent généralement à l'heure, contrairement à la Belgique où il s'agit toujours de personnes avec un contrat d'employé. Le but est de mettre sur pied une plate-forme avec les collègues néerlandais de Trigion pour l'échange d'expériences et de best practices.