

L'accueil tire à nouveau son épingle du jeu

Un marché continuant à se développer mais par une concentration toujours plus importante et avec un fossé qui se creuse toujours plus entre les grands opérateurs et les autres. L'accueil reste un marché en devenir et les autres métiers auxquels il était associé à l'origine, progressent.

► Une fois de plus dans un contexte économique général, morose pour ne pas dire en régression, l'Accueil en entreprise tire son épingle du jeu. La pire année fut 2009, en 2010 et 2011 un redressement s'était fait ressentir et en 2012, la profession a généralement bien travaillé. Le tableau ci-contre fait ressortir une croissance de 7 %.

Reprise de Charlestown

Aujourd'hui, cas presque unique sur un secteur d'Activité des Services Généraux, l'Accueil est représenté par un leader incontesté et incontestable Patrick Thélot qui partant d'une holding Sofinord, avec une structure en râteau – toutes les filiales sont sœurs mais indépendantes – et une filiale, vaisseau amiral Phone Régie, a pu se développer par des créations ou des acquisitions gardant leur identité et leur dirigeants propres. Ainsi après avoir acquis Cérítex, à l'origine fortement marquée standard téléphonique, développé la partie accueil physique et aujourd'hui associé à Vinci Facilities, il a repris Mahola spécialisée dans l'accueil événementiel. En 2012, il vient de reprendre Chalestown 5^{ème} entreprise du marché, créée par Laura Combe, femme estimée et respectée du marché, donnant à cette agence une forte image de luxe, mais qui la revendit à une société de multiservice où elle s'assoupit. Aujourd'hui, son propriétaire souhaite lui redonner sa place et ses critères originels.



© Phone Régie

ICTS Europe 352 million réalisés dans 21 pays

En parallèle Patrick Thélot avec son système en « râteau », créait ou acquérait des sociétés complémentaires à l'accueil. Ainsi, Facilitess assure le courrier, la gestion de centre de reprographie... Puis Facilittech trouve sa place en assurant la petite Maintenance électrique, serrurerie, voire plomberie... Vint ensuite Facil'Event qui assure la gestion technique des salles de réunion et centre de conférence... Et aujourd'hui la Sécurité-Sûreté. En effet, février 2013, annonce un tournant significatif, avec le groupe IPE, il acquiert ICTS Europe, créé en 1982, une société leader dans la fourniture de solutions de sécurité principalement aéroportuaire et employant 10 000 personnes (Cf voir Édito page 1). Elle a réalisée 352 millions dans 21 pays. « *Indiscutablement la sécurité - sûreté est en synergie avec de nos activités d'accueil et nos clients acheteurs cherchent des groupes capables de maîtriser une demi-douzaine de compétences avec une dimension internationale* » déclare Patrick Thélot expliquant cette démarche.

Pénélope renoue avec son 1^{er} métier

Pour sa part Pénélope Agency change de nom pour s'appeler Pénélope Groupe, après ses acquisitions de CC Team, qu'elle érige en département centre de relations clients, et du groupe Field Action, qu'elle érige également en 2 départements comprenant d'une part différentes pro-

Top Ten 2012 des prestataires Accueil en entreprise

Rang	Société	CA Accueil
1	Phone Régie	109,0 M€
2	Pénélope	91,0 M€
3	City One	48,5 M€
5	Securitas Accueil	24,0 M€
4	Charlestown	19,8 M€
6	Élior Service FM	15,0 M€
7	Cérítex	13,2 M€
8	Charleen	12,0 M€
9	Axcess	9,0 M€
10	A-SC	8,2 M€

Source Facilities (à partir de chiffres communiqués par les entreprises)

Chiffre d'Affaires 2012 de l'Accueil en entreprise*

société	dirigeant	groupe	créé	agences	couverture	événement	Sté/Gpe	PART ACCUEIL	% sur CA 2011		
A-SC	Dominique Théveneu	-	2004	1	France	0 €	8,4 M€	98%	8,2 M€	26,2%	6,5 M€
Agence Accueil Prestige	Nathalie Henri	-	2011	1	France	315 721 €	0,6 M€	44%	0,3 M€		nc
Agence Arana	Bernard Pichot	-	2001	1	France	650 000 €	1,3 M€	50%	0,7 M€	-7,1%	0,7 M€
Agence Ulteam	Boris Derichebourg	Derichebourg	1989	2	IdF + PaCa	500 000 €	5,0 M€	82%	4,1 M€	2,5%	4,0 M€
Alizée Hôtesses	Élisabeth TURET	-	1999	1	France	80 000 €	2,0 M€	60%	1,2 M€*	33,3%	0,9 M€
Alter Ego	Serge Pfennig	-	1998	1	France	164 003 €	1,8 M€	76%	1,6 M€	-27,9%	2,2 M€
Altes Accueil	Geoffroy Castelnau	Sodesur	2002	1	Ile de Fr	23 000 €	2,7 M€	100%	2,7 M€	6,9%	2,5 M€
Axxess	Camille Perdreau	-	1992	3	France	2 832 000 €	11,8 M€	76%	9,0 M€	14,9%	7,8 M€
Ambassy	Isabel Luque-Canard	AIC Finances	1993	1	Ile de Fr	0 €	15,7 M€	4%	0,7 M€	-30,0%	1,0 M€
Aston	Anne Bendler	H2A	1992	1	Ile de Fr	3 600 000 €	10,0 M€	68%	6,8 M€	0,0%	6,8 M€
Ceritex	Sophie Auger-Mongenot	Vinci	1986	1	France	0 €	13,2 M€	100%	13,2 M€	15,8%	11,4 M€
Charleen	Benoît Girard	Samsic	1985	3	IdF+ Gd Ouest	0 €	12,0 M€	100%	12,0 M€	11,1%	10,8 M€
Charlestown	Fabien Vallet	-	1989	7	France	2 300 000 €	23,3 M€	85%	19,8 M€	-8,3%	21,6 M€
City One	Sophie Pécriaux	-	1991	15	France	21 835 341 €	104,2 M€	47%	48,5 M€	18,2%	41,0 M€
Eden Services	André Abikhzir	-	1986	1	France	1 000 000 €	3,0 M€	67%	2,0 M€	0,0%	2,0 M€
Élior Services FM	Gilles RAFIN	Elior	1993	12	France	400 000 €	33,0 M€	45%	15,0 M€	53,1%	9,8 M€
Florence Doré	Sylvie Doré	-	1972	1	Ile de Fr	5 800 000 €	11,6 M€	50%	5,8 M€	9,3%	5,3 M€
Higland Hôtesses	Patrick Allioli	-	1990	1	France	350 000 €	2,5 M€	86%	2,1 M€	16,7%	1,8 M€
Hôtesses Birdies	Karine Le Bossé	-	1996	3	France	740 100 €	2,5 M€	70%	1,7 M€	0,0%	1,7 M€
ISGI Accueil	Viviane Manivel	Groupe ISGI	1995	4	France	0 €	4,0 M€	100%	4,0 M€*	17,6%	3,4 M€
Mahola	Claude Guillaume	Phone Régie	1987	21	Ile de Fr	7 600 000 €	17,5 M€	46%	8,1 M€	24,6%	6,5 M€
Marianne International	Alain Chalou	-	1986	1	Ile de Fr	1 700 000 €	4,3 M€	60%	2,6 M€	23,8%	2,1 M€
Par.S.On Assistance	Odile Kaminer	-	1978	1	Ile de Fr	0 €	4,0 M€	100%	4,0 M€	8,1%	3,7 M€
Pénélope Groupe	Christophe Thomas	Pénélope	1971	11	France	3 950 000 €	118,0 M€	77%	91,0 M€	-2,7%	93,5 M€
Phone Régie	Patrick Thélot	Phone Régie	1974	22	France	0 €	209,0 M€	100%	109,0 M€	10,9%	98,3 M€
Profil	Delphine Demichel	GL Events	1989	5	France	5 950 000 €	6,5 M€	12%	0,6 M€	10,0%	0,5 M€
Sécuritas Accueil	Marc Goetz	Securitas	1989	21	France	0 €	24,0 M€	100%	24,0 M€	-7,7%	26,0 M€
Tendance Agency	Élodie Dauplain	-	2006		France	480 000 €	0,8 M€		0,3 M€	-48,1%	0,5 M€
Théma Services	Eric Chenevier	Goron	1997	2	Id F + RA	230 000 €	3,4 M€	93%	3,2 M€	9,5%	2,9 M€
TOTAL									401 M€	7,3%	374 M€

Source Facilities (à partir de chiffres communiqués par les entreprises et le SNPA)
* CA 2011 (et 2010 pour N-1)

motions des ventes et d'autres part des enquêtes et collectes de données. Ainsi Pénélope renoue avec son premier métier, la promotion des ventes. Cette année, elle devrait réaliser 20 millions d'euros, avec cette activité. Par ailleurs, il est à noter

que Pénélope a 20 % d'appel entrant représentant environ 4 millions d'euros de CA, qui additionnés au 6 millions d'appels sortant amènent à 10 millions de CA en téléphonie.

Concernant l'Événementiel, Pénélope Groupe a réalisé par rapport à l'an dernier une croissance d'un million d'euros constitué entre autres du contrat de Viparis. Pour l'accueil en entreprise, la

« **Naissance d'un leader incontesté qui se développe dans la sécurité et à l'international, par l'acquisition d'une entreprise de la même envergure que lui.** »

lope Accueil & Services ; Pénélope Événements ; Télécom Assistance ; Field Action ; Field Data. Il est à noter que la société a déménagé au centre de Paris dans un hôtel particulier rue Taitbout, 9^{ème} arrondissement où elle a regroupé sept sites.

L'externalisation des Accueil Musée

Avec un chiffre d'affaires de 21,8 millions d'euros, City One est très largement en

société reste sur sa stratégie commerciale mise en place depuis plusieurs années, à privilégier l'action vers les PME pour éviter la guerre des prix nocive pour la profession.

Maintenant, Pénélope Groupe c'est donc 5 départements : Péné-

tête de l'événementiel en France, en partie grâce à des gros contrats comme celui de la SNCF, avec toutes les gares de France. Et cette année 2013 s'annonce aussi prometteur, Sophie Pécriaux, nous déclare que les deux premiers mois présentent une progression de 20 % et nous apprend que la démarche initiée par Jean-Pierre Raffarin au niveau des Musées et des affaires culturelles continuent de porter leurs fruits concernant l'externalisation de ces accueils.

Parallèlement, le groupe Samsic numéro 2 de la Propreté en France, nouvel acteur du FM et propriétaire de Charleen à racheté 7 accueil qu'il a fusionné avec cette dernière constituant un acteur à plus de 10 millions.

● Serge MARIE