



L'Académie du Service et Maisons de Famille

Prendre soin de l'accueil client



Le groupe Maisons de Famille souhaite devenir rapidement l'un des 5 acteurs majeurs de l'hébergement haut de gamme de personnes dépendantes. L'Académie du service vient de former l'ensemble de son personnel d'accueil pour le rendre plus performant afin que les résidents et leurs familles se sentent dans ses établissements "comme chez eux".

Points clés

- Une problématique d'accueil complexe pour gérer le bien-être et la santé des résidents mais aussi l'éventuelle culpabilité des familles
- 36 personnes aux profils diversifiés, acteurs de leur formation
- Toute l'entreprise consciente de l'importance de l'accueil

Les enjeux

Né en 2003, le groupe Maisons de Famille s'est développé rapidement par le rachat d'établissements indépendants. Il compte aujourd'hui 10 Maisons et environ 450 collaborateurs. Positionné haut de gamme, il souhaite devenir une marque de référence, caractérisée par un très haut niveau de qualité de service. Son ambition est le "prendre soin" de ses résidents : non seulement prodiguer des soins médicaux adaptés mais aussi assurer leur bien-être comme dans une "maison de famille". Actuellement au 13^{ème} rang des intervenants du secteur de la dépendance, l'ambition du groupe est de se classer rapidement parmi les 5 premiers.

C'est pourquoi, à son arrivée au poste de responsable du développement commercial, Frédéric Suarez s'intéresse à l'accueil. Dès le premier contact, un client potentiel devrait pouvoir ressentir la différence.

Une formation est alors envisagée pour offrir un accueil plus professionnel, efficace et adapté. "Nous avons besoin d'un spécialiste de la formation au service client et souhaitons importer le savoir-faire et le sens de la qualité du "modèle hôtelier". Compte tenu de ce cahier des charges, l'Académie du service s'impose comme une évidence à Frédéric Suarez, ex salarié Accor, qui connaît le professionnalisme du groupe. De plus, faire intervenir le leader reconnu dans ce domaine était le signe de l'importance désormais donnée à l'accueil et un gage d'efficacité.

Mise au point du programme

Betty Gaignard - la formatrice choisie de l'Académie du Service - a travaillé pour des cliniques privées et sait appréhender les spécificités de l'accueil dans un lieu médicalisé où il faut gérer le stress des patients et de leurs familles.

"Chez Maisons de Famille, il y a une complexité supplémentaire" explique-t-elle.

"Les résidents ne sont pas là pour le plaisir comme à hôtel, ni venus se faire soigner pour une courte période. Le profil des personnes à accueillir est très diversifié : les résidents vivent leur séjour très différemment selon leur personnalité et leur état de santé ; les familles sont plus ou moins culpabilisées". Betty Gaignard analyse d'abord l'enquête faite par Frédéric Suarez qui étalonne Maisons de Famille par rapport à ses concurrents : rapidité pour décrocher le téléphone, réactivité, qualité des réponses, empathie, suivi... Elle téléphone ensuite à son tour **"pour placer sa grand-mère"** aux dix établissements du groupe. Le décalage entre l'image souhaitée et la réalité est confirmé. Enfin, elle passe une demi journée en immersion à la réception d'un centre et en rendez-vous avec la directrice.

Le programme définitif est ensuite bouclé. Une démarche jugée par Frédéric Suarez **"très professionnelle"**.

Une formation "qui se vit"

Les formations ont été réalisées en septembre et octobre 2006. Elles ont concerné 36 personnes en trois groupes dans trois sites différents. Ont ainsi été réunis des collaborateurs qui, pour la plupart, ne s'étaient jamais rencontrés, aux profils diversifiés et polyvalents : des hôtesses d'accueil par téléphone ou en face à face, des assistantes commerciales et des responsables d'hébergement qui reçoivent les familles et font visiter les Maisons.

Chaque formation s'est déroulée en deux jours, alternant exercices pratiques et travail de réflexion sur l'accueil et son amélioration. **"La plupart ont le sentiment de bien faire et ne se rendent pas compte à quel point ils véhiculent l'image de l'entreprise"** témoigne Betty Gaignard. La formation, associant prise de conscience et exercices à participation active, a permis à chacun de mesurer l'importance de son rôle, de développer les techniques d'accueil, de déterminer les essentiels de l'accueil référent, d'optimiser son aisance en ayant des clés pour adapter ses comportements.

Elle s'est enfin intéressée à des solutions pratiques pour être plus disponible. Chacun a pris le temps de réfléchir et s'est engagé à mettre en place des outils au retour dans son établissement : créer un cahier de transmission ou un répertoire pour trouver un taxi, un hôtel, un fleuriste ; concevoir un plan d'accès, avoir à disposition un planning des divertissements ou le menu du jour...

Un support distribué à la fin de la formation sert désormais de document de ressources, de charte commune. Les stagiaires y retrouvent des points clés, notamment les secrets de l'accueil définis ensemble au cours de la formation.

Prolongements

Pour Frédéric Suarez : **"Ces formations ont été d'abord un carrefour de rencontre, un moyen pour fédérer notre tout jeune groupe, échanger des bonnes pratiques, définir des valeurs et des règles communes. Elles ont ensuite permis à ces personnes, souvent là depuis longtemps, qui assurent l'accueil en se relayant 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, de prendre du recul, de mesurer la nouvelle dimension que nous souhaitons donner à leur mission et de renforcer leurs compétences"**.

Les tests réalisés un mois après la formation sont positifs : les clients potentiels souhaitant visiter les établissements après un premier contact sont nettement plus nombreux.

Au-delà de ces effets immédiats, la formation apparaît comme le point de départ d'une démarche qualité qui concerne l'ensemble de l'entreprise. L'idée de former le personnel soignant est à l'étude avec le projet d'une école de formation interne. Parallèlement, les directeurs réfléchissent ensemble à un véritable projet d'entreprise **"pour avancer dans le sens de l'humanité"** et pour que tous les collaborateurs de Maisons de Famille puissent dire **"chez nous, vous êtes comme chez vous"**.