



ENTRETIEN AVEC

Alain LEFRERE, Responsable Moyens Généraux

LB : Le nom Louis Dreyfus parle à beaucoup de français et pas seulement aux footballeurs, quelle est votre activité ?

AL : Nous sommes un des plus vieux armateurs français, depuis 1903 avec une activité de vrac dans le monde entier, sur les 5 continents et avec une flotte de 50 navires. Cela représente 3 500 salariés dont 150 au Siège social. Nous avons des vraquiers pour la moitié de notre flotte, des câbliers, des navires sismiques (recherche) ou des rouliers ; par exemple pour le transport de l'A380 d'Airbus avec trois navires dédiés. Le groupe Louis Dreyfus Armateurs, indépendant depuis 2007 est dirigé par Philippe Louis-Dreyfus. Actuellement, nous avons 4 bateaux en construction, des « cap size » aux dimensions incroyables les obligeant à passer par les caps ! Deux secteurs ne sont pas les nôtres : les pétroliers et les porte-conteneurs. LDA est le premier employeur d'officiers de marine marchande en France, tous français.

LB : Comment avez-vous connu DPSA et ALTES Accueil ?

AL : J'ai d'abord connu votre installateur avec qui je travaille toujours. Sur leurs conseils et à la suite de problèmes avec un prestataire indélicat, j'ai confié ma sécurité à DPSA en toute confiance. Pour l'accueil, avec un des leaders comme prestataire, le service n'était pas à la hauteur de notre image. Il me fallait une entreprise de proximité à taille humaine comme ALTES Accueil avec une réactivité immédiate.

LB : Nous sommes ici au Siège de LDA, la sécurité est-elle importante ?

AL : Bien sûr, nous avons des contrats sensibles. Nous traitons des sujets « confidentiel défense » avec nos activités industrielles, nos projets et pour les personnels. Vos agents « protègent » nos salariés, nos VIP 24 heures sur 24 face à une activité qui ne s'arrête jamais. Notre dernier incident, qui a vu la dégradation de 4 véhicules, a permis une riposte immédiate et appropriée.

LB : Votre vision de la sécurité ?

AL : C'est avant tout la présence humaine qui fait la différence, aidée de moyens techniques performants. Notre volonté est de toujours renforcer notre sécurité face à une activité de plus en plus sensible. Pour nos navires, face aux pirates, la riposte est en place et nous ne pouvons que nous en féliciter !

LB : Et votre sentiment sur le métier de l'Accueil ?

AL : L'accueil c'est le reflet de l'entreprise, c'est très important d'avoir une qualité de service, la meilleure. Aujourd'hui avec ALTES Accueil, nous sommes en phase avec notre gamme, avec nos clients. Mais si nous avons choisi ALTES Accueil c'est avant tout grâce à DPSA, après six années de relation de confiance.

LB : Responsable des moyens généraux d'une multi-nationale, comment et pourquoi être arrivé là ?

AL : J'ai travaillé dans le milieu bancaire au sein de la Banque Pallas Stern pendant dix ans. Son bâtiment est aujourd'hui occupé par Morgan Stanley, votre client aussi. J'y ai rencontré Philippe Louis-Dreyfus avant de le suivre chez LDA en 1996.

LB : Vous utilisez les deux métiers de l'accueil et de la sécurité depuis longtemps, votre sentiment sur le long terme ?

AL : Ce sont des métiers qui évoluent, se professionnalisent, beaucoup plus en sécurité d'ailleurs. Mais il reste beaucoup à faire, les salaires ne sont pas assez élevés. La mauvaise image du gardien de nuit est encore trop présente en France. Ces métiers ne sont pas valorisés. L'accueil a longtemps été géré en interne, avec des étudiantes ou des intérimaires remplaçantes. Donc en sous-traitant, nous

devions trouver une stabilité de service avec un turn-over réduit. Pour finir sur l'accueil, il est impératif de soigner le niveau de langue et l'anglais en particulier. Cela évolue trop lentement dans cette profession, des formations obligatoires seraient une très bonne chose.

LB : Ici chez LDA, la sécurité est-elle une contrainte ?

AL : Nous n'avons plus d'huissier dans l'entreprise depuis 2005 et donc cette culture de la sécurité est nouvelle pour tous les collaborateurs. Nous avons mis en place des badges d'accès mais les salariés prennent difficilement le réflexe de les porter. La qualité du travail des agents permet au personnel d'être rassuré (départ tardif ou présence le week-end).

LB : La crise touche nos entreprises de main d'œuvre, le comprenez-vous ?

AL : Je ne suis pas étonné ; vous avez des charges de plus en plus fortes et vos budgets doivent être tenus dans le temps.

LB : 40% de l'accueil en entreprise est encore géré en interne en France, est-ce la solution ?

AL : C'est un service très sensible que de recevoir un client, aussi tant que cela marche bien, pourquoi changer ? Mais attention aux dangers du turn-over, de présentations moyennes, de profils inadaptés qui ne plaisent pas aux utilisateurs. LDA reste une PME dans sa gestion, aussi nous avons recherché des PME qui sont proches de leurs clients, réactives et à l'écoute des doléances comme ALTES Accueil.

LB : Le CNAPS en place au 1er janvier 2012, un sentiment personnel ?

AL : C'est indispensable pour améliorer l'image de votre métier de la sécurité. Cela ne pourra que faire monter en gamme les différents prestataires. La sécurité représente des coûts importants, il est donc primordial d'avoir des garanties en face. Quant aux + 0,5%, encore une taxe de plus qui se répercutera inévitablement sur les clients.

LB : Vous travaillez avec SIV, notre partenaire, quelques mots sur eux ?

AL : Une réactivité sans faille avec eux, des conseils pertinents et bien orientés ; on a une vraie maintenance de nos systèmes de sécurité et du SAV. Le suivi clientèle est très efficace et nos deux interlocuteurs sont toujours disponibles.

LB : Pour conclure, un conseil pour ceux qui n'utilisent pas encore les services de DPSA et / ou d'ALTES Accueil ?

AL : Les essayer c'est les adopter ; j'ai toujours eu confiance en Jean Touvet qui connaît parfaitement son métier. Mettez en concurrence des personnes, des prestations et des services avant de chercher systématiquement un prix bas. Avec un objectif de qualité de service, il est important de rechercher des prestataires aux mêmes valeurs. Ces prestations représentent un coût important mais nous sommes très satisfaits ce qui est pour nous l'essentiel !



**"DPSA et Altes Accueil ?
Les essayer, c'est les
adopter !"**