

First International Conference Madrid 20th & 21st February 2008

Auto



Mobilité



Services



Santé



Quality of Life and Business Competitiveness

**RETENTION DE TALENTS DANS LES SERVICES
A LA PERSONNE**

Philippe RAMBAUD – Senior VP – Home Services



Auto



Mobilité



Services



Santé

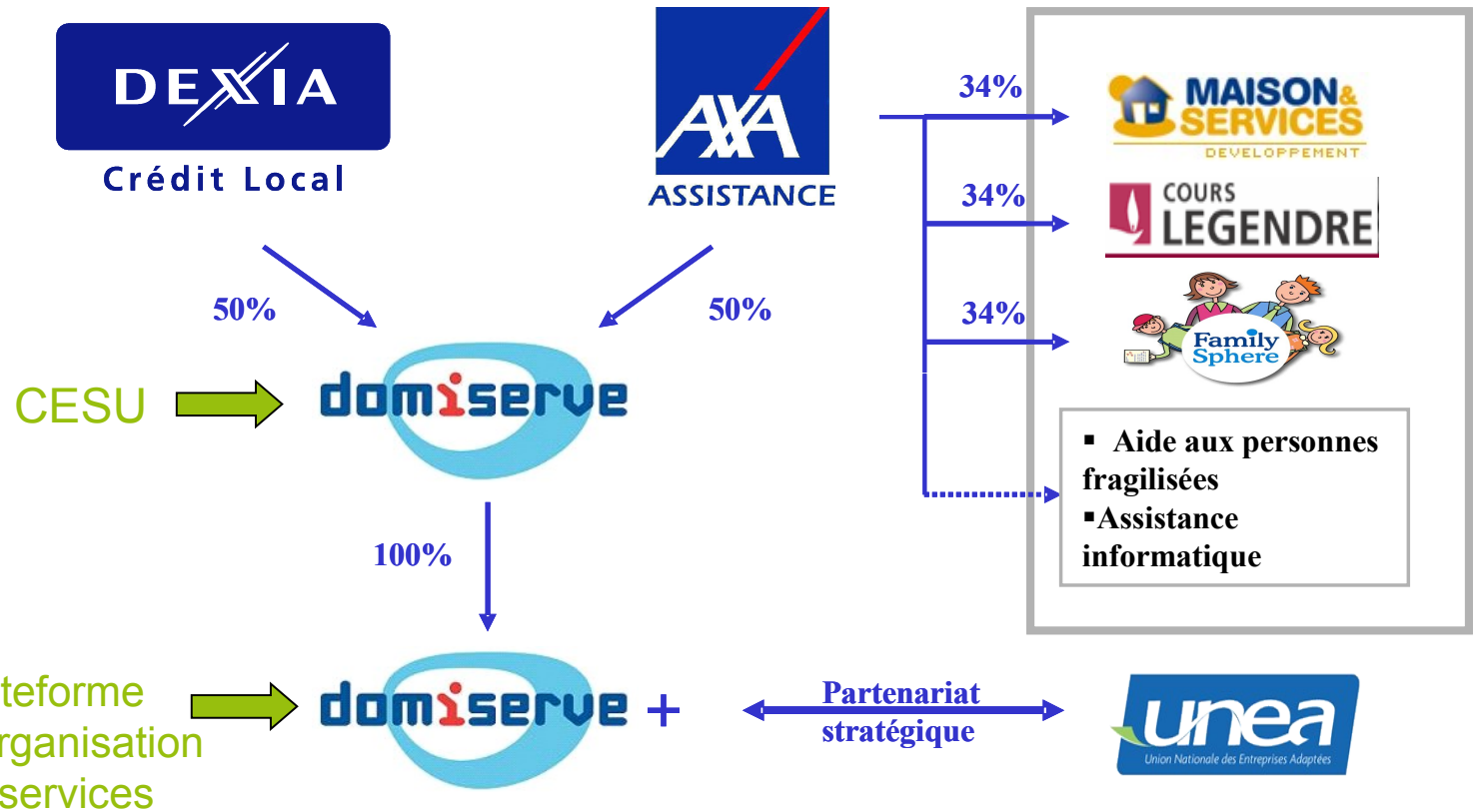


Notre Mission

Apporter à nos clients toutes les **solutions immédiates** tant pour leur venir en aide en cas d'urgence, que pour faciliter leur vie au quotidien



Une approche globale dans les SAP



Auto



Mobilité



Services



Santé



La problématique RH dans les services à la personne (1/2)

Croissance des besoins en personnel :

- Jusqu'en 2005 : + 60 000 emplois /an
- En 2006 : + 120 000 emplois
- En 2007 : + 170 000 emplois

Auto



Mobilité



Services



Santé



La problématique RH dans les services à la personne (2/2)

- De plus en plus de difficultés à trouver du personnel, d'autant plus que l'image de ce secteur n'est pas bon
- Peu de personnel formé et un turn-over élevé
- Peu de personnel encadrant
- Des salaires peu attractifs
- Pas d'avenir



Quelles solutions ?

- Changer l'image du secteur
 - du petit bouleau à un vrai travail,
 - où on a le plaisir de servir,
 - de vrais carrières,
 - un revenu assuré et équivalent aux autres filières

- Former et valider l'expérience
 - Tout nouveau salarié doit être formé (ce devrait être une condition du renouvellement de l'agrément)
 - Reconnaître les acquis de l'expérience par l'attribution d'un diplôme



Auto



Mobilité



Services



Santé



Pourquoi retenir les talents ?

➤ La rétention des talents va devenir crucial à cause de la pénurie de main d'œuvre à venir :

- ✓ il manque déjà plusieurs millions d'employés en Europe dans le secteur des services et cela va continuer à s'aggraver
- ✓ par ailleurs, trouver un nouveau job devient de plus en plus facile grâce à internet → risque de turn-over plus fort



Comment retenir les talents ?

Les cinq clés :

- Former régulièrement
- Favoriser le développement d'un sentiment d'appartenance
- Valoriser vos collaborateurs
- Faire évoluer le plus grand nombre
- Motiver par la rémunération



Comment faire bouger et évoluer ? (1/2)

- il faut développer de nouvelles fonctions dans les entreprises de SAP, notamment :
 - la fonction de **Superviseur** : en effet, le propre des employés dans les services à la personne est de passer de client en client. Ils ne passent quasiment jamais au lieu de leur employeur. Le superviseur, au delà de contrôler, crée le sentiment d'appartenance, il détecte les lacunes et les potentiels. Il propose les formations et les promotions
- ➔ c'est un homme clé





Comment faire bouger et évoluer ? (2/2)

- il faut développer de nouvelles fonctions dans les entreprises de SAP, notamment :
 - la fonction de Responsable Qualité : trop peu de sociétés de SAP investissent dans la qualité. Or c'est un des enjeux majeurs de ce domaine.

➔ Sans Qualité, plus de clients

Auto



Mobilité



Services



Santé



Apprendre à faire payer le juste prix du service

- Les mesures précédentes ont un coût
 - ➔ de l'ordre de 15 à 20 % du prix de l'heure, soit 3 à 4 € en moyenne / heure

La problématique est double :

- Comment faire pour que ce soit adopté par les entreprises sans altérer leur rentabilité ?
- Comment les faire payer au client sans freiner le développement du secteur ?

➔ il faut apprendre à faire payer le juste prix du service

