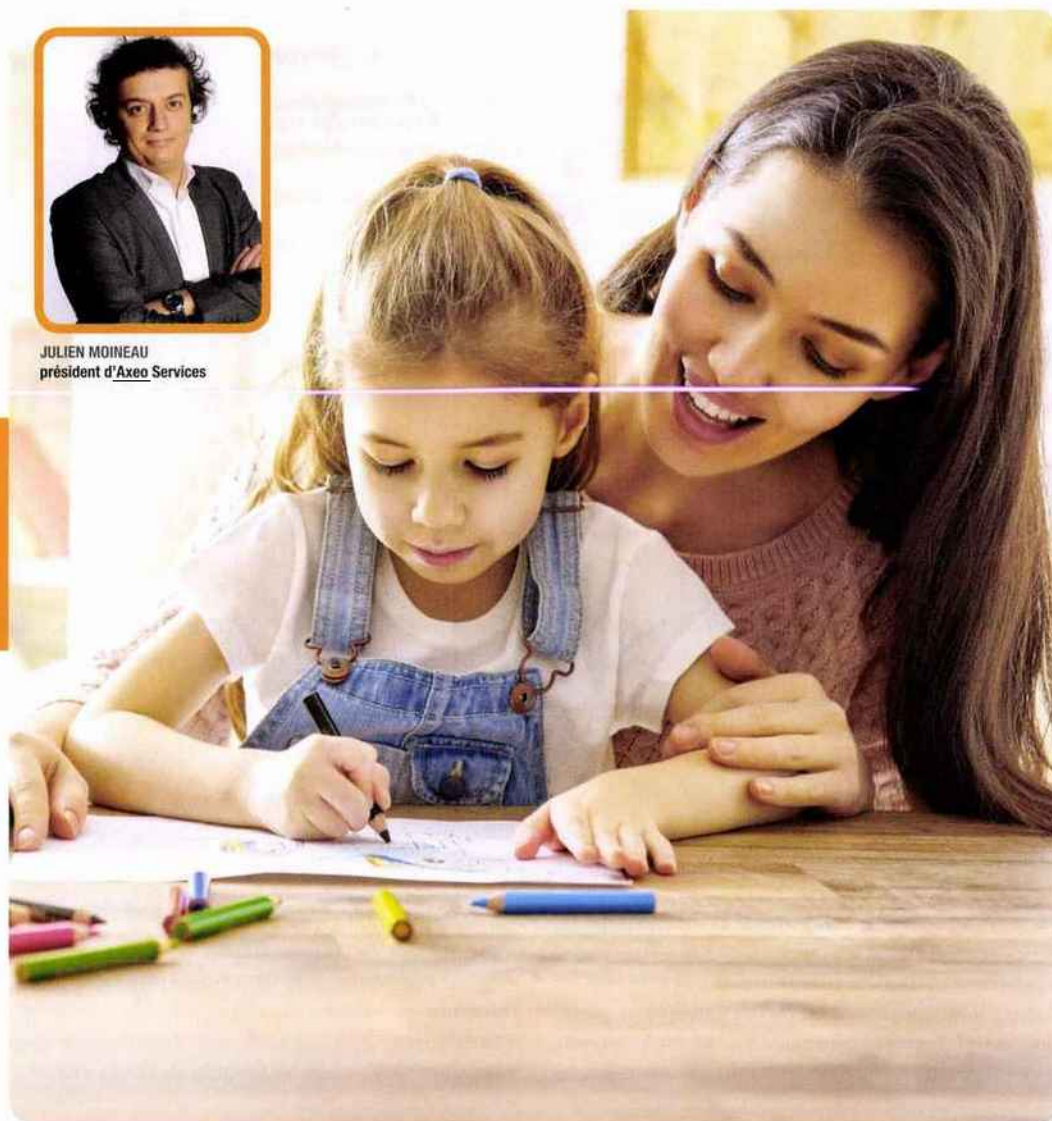




JULIEN MOINEAU
président d'Axéo Services





ACTUALITÉS À VOS CV

AXEO SERVICES

“Le marché de l'emploi n'a pas anticipé la croissance du secteur”

À l'heure où les services à la personne peinent à attirer les talents, Axéo Services recherche 1 500 nouveaux collaborateurs pour l'année 2018. Un véritable défi dans un contexte dans lequel il est bien plus facile de trouver des clients que des intervenants. Explications avec Julien Moineau, président d'Axéo Services.

Entretien réalisé par Marie ROQUES

Quels sont vos volumes de recrutements pour l'année 2018 ?

Nous allons avoir besoin de recruter 1 500 personnes pour supporter la demande. Nous sommes sur un secteur où nous avons plus de mal à trouver des collaborateurs que des clients. Le volume de recrutements est en progression constante depuis plusieurs années. En 2017, nous avons embauché 1 200 personnes.

Comment faites-vous pour pallier ces difficultés ?

Nous sommes obligés d'industrialiser nos méthodes. Pour pouvoir garder un collaborateur, nous allons en rencontrer une vingtaine. Nous faisons des réunions d'information tous les mois et après nous en recevons une partie en entretien.





Sur quels postes principalement ?

Nous recrutons sur des activités de ménage, d'auxiliaire de vie, de jardinier et aussi beaucoup de responsables de secteur qui vont être chargés de gérer l'activité envers les personnes âgées dans nos agences. Notre secteur souffre toujours d'une pénurie de postulants. Je pense que le marché de l'emploi n'a pas anticipé la forte croissance qu'il y a dans le domaine des services à la personne. Aujourd'hui, de nombreuses formations ont été créées mais il faut maintenant que les gens se forment et acquièrent de l'expérience. La concurrence avec nos confrères se situe surtout au niveau du recrutement et de la fidélisation des talents. Cette année on devrait faire 30 % de croissance et si on parvient à recruter les personnes qu'il nous faut, on peut atteindre 45 %.

Quels types de contrats proposez-vous ?

Nous avons, dans l'entreprise, 98 % de CDI alors qu'au niveau du secteur, la moyenne est à 60 %. Nous faisons le choix de créer des emplois pérennes car nous ne sommes pas inquiets sur notre capacité à trouver des missions à chacun. C'est pour cette raison que nous privilégions les CDI à temps plein ou à temps partiel.

Quels autres arguments mettez-vous en avant pour attirer les talents ?

Nous mettons en place des plans de formation,

proposons une mutuelle et d'autres avantages liés au groupe La Poste (lire encadré). Cette année, nous consacrons la moitié de notre budget communication nationale à des opérations de recrutement.

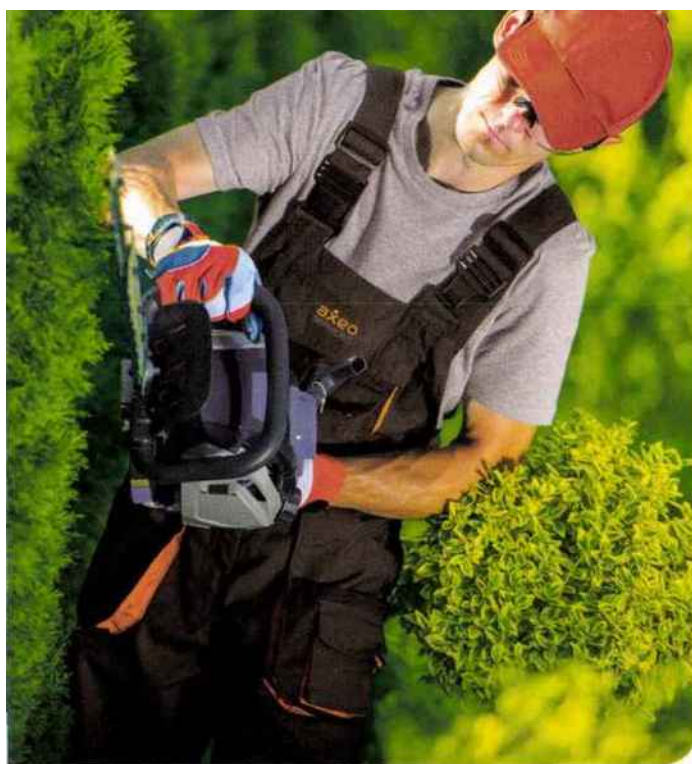
Globalement, nous observons que l'image du secteur évolue sauf sur les métiers du ménage. Concernant les emplois liés au jardinage, à la garde d'enfant ou à l'assistance aux personnes âgées, nous sommes sur des métiers de passion. Faire du ménage est rarement une vocation, à l'origine.

À quel niveau d'expérience recrutez-vous ?

Nous recherchons des personnes ayant au minimum trois ans d'expérience et, partout où c'est possible des diplômés. Dans le domaine du jardin, nous essayons de trouver des personnes qui ont, a minima, un CAP Espaces verts ou un BTS Paysagiste. Concernant les auxiliaires de vie nous demandons

aussi aux personnes d'être diplômées et pour la garde des enfants de moins de trois ans, d'avoir un CAP Petite Enfance. Globalement, il y a plus de demandes des clients que de capacité à produire les services. Sur le ménage et le bricolage nous ne demandons pas de diplôme spécifique, nous allons fonctionner par contrôle de références et tests théoriques et pratiques. Sur cette partie, nous favorisons le e-learning pour la pré-sélection accompagné de mises en situation à l'issue desquelles les candidats sont évalués par des tuteurs.

**“Nous faisons
le choix de créer des
emplois pérennes”**



Une personne sans diplôme peut-elle néanmoins postuler chez vous ?

Absolument. Aujourd'hui, nous préférons recevoir un collaborateur motivé qui aura quelques lacunes à combler en matière de savoir-faire qu'une personne diplômée qui ne restera pas. Avec nos organismes de formation, nous pouvons compléter les compétences.

Est-il possible de faire toute sa carrière chez Axeo ?

Aujourd'hui 60 % de notre personnel d'encadrement administratif en agence vient du terrain. C'est-à-dire qu'ils étaient intervenants auparavant.

Et même, deux franchisés viennent du terrain. Ils sont aujourd'hui chefs d'entreprises à leur compte.

Au-delà des compétences, que recherchez-vous chez les candidats ?

De l'empathie. C'est ce qu'on vend, de l'humain notamment dans le cadre de l'accompagnement des personnes âgées, très attachées à cette relation avec les intervenants. Il faut de la rigueur et de la motivation. De l'assiduité également. C'est d'ailleurs quelque chose que nous pilotons de très près. Une qualité sur laquelle nous mettons en place une rémunération variable sous forme de prime d'assiduité.

Comment se déroulent les processus de recrutement ?

Le plus souvent cela passe par une présentation en réunion d'informations. Ensuite, nous proposons des entretiens individuels. Si, suite à cela les profils sont retenus, on passe à une mise en pratique sur le

terrain. Si cette phase est concluante, l'embauche est validée. Une période d'essai de deux mois est prévue. Cette durée est fixée par la convention collective.

Qu'est-il important de savoir en ce qui concerne les amplitudes horaires et les jours travaillés ?

Nous nous adaptons aux contraintes des collaborateurs et ensuite nous faisons des propositions à nos clients. Beaucoup d'intervenants travaillent à temps partiel car ils souhaitent s'organiser, notamment, pour la garde de leurs enfants. On arrive à trouver des clients qui vont correspondre à leurs attentes. Il n'y a pas d'obligations à travailler le soir et le week-end.

Quel conseil donneriez-vous à un candidat qui postule chez vous ?

Qu'il ait le sourire. C'est vraiment très important. Nous cherchons à mettre en place des relations pérennes avec nos clients. C'est quelque chose à entretenir. Le plus simple et le plus rapide pour postuler chez nous est de se rendre sur notre site Internet. En juin, nous allons lancer un nouvel espace dédié au recrutement avec un outil de gestion des candidatures et de gestion RH. ■

UNE ACTUALITÉ CHARGÉE POUR L'ENTREPRISE

Créée en 2006, Axeo Services a ouvert, en avril dernier, sa 200^e agence. En 2016, La Poste a choisi de se rapprocher d'Axeo Services. L'entreprise publique affichait alors l'ambition de devenir la première structure de proximité en France face à la baisse de son activité courrier et la nécessaire évolution de son modèle économique. Par cette prise de participation, elle élargit sa gamme actuelle de services comme Veiller sur mes parents avec une nouvelle activité de dépannage ou encore de services aux PME. Le tout apporté par Axeo Services.