



Chapitre 4 : Quelles ressources humaines pour produire ?

Etude de cas : Atalian Servest

Atalian Servest est un groupe de plus de 70 ans d'expérience employant plus de 125 000 collaborateurs dans le monde, dont 50 000 en France.

Sur le territoire français, ses activités consistent à proposer des prestations de services de propreté, de sécurité et des prestations multitechniques à des clients variés : organisations privées ou publiques externalisant leurs activités de nettoyage par exemple. Le groupe intervient dans de multiples environnements (bureaux, usines, espaces publics, hôpitaux...) et secteurs (industrie, agroalimentaire, grande distribution, luxe, santé, réseaux de transport...). Atalian France possède plus de 100 agences et directions régionales réparties sur tout le territoire et a réalisé un chiffre d'affaires de 1,187 milliard d'euros en 2017.



A l'aide de la vidéo et des documents répondez aux questions suivantes :



1. Montrez que la finalité du groupe Atalian Servest n'est pas uniquement économique.

2. Identifiez le problème de management ayant conduit Atalian Servest France à mettre en place une GPEC.
3. Présentez les solutions managériales mises en place par Atalian Servest dans le cadre de sa démarche de management des compétences.
4. Retrouvez les avantages de cette démarche de management des compétences.
5. Expliquez-en quoi les transformations numériques accompagnent le travail des collaborateurs chez Atalian Servest.

Document 1 : Les ressources humaines chez Atalian Servest

La politique RH du groupe Atalian a pour objectif d'attirer les talents et de les cultiver. Pour cela, nous sommes engagés depuis longtemps dans la poursuite d'une démarche d'accompagnement de nos collaborateurs, ce qui permet de s'inscrire dans des pratiques opérationnelles proactives et transparentes au bénéfice de nos salariés et de nos clients. Atalian met en place des actions qui favorisent l'intégration durable de l'ensemble du personnel et garantit une qualité de service pour ses clients.

La politique RH d'Atalian s'articule autour de trois axes.

Identifier et recruter des personnalités

La qualité et la performance du service rendu à nos clients reposent sur la motivation et les

qualités humaines de nos salariés. Aussi, notre démarche de recrutement met l'accent sur la richesse des individus et leur motivation tout en valorisant leurs expériences.

Gérer les compétences dans la durée et fidéliser nos collaborateurs

En proposant un dispositif innovant de gestion des carrières, Atalian permet aux collaborateurs de se projeter dans un véritable développement de compétences. Présent dans plus de 30 pays à travers l'Europe, l'Asie du Sud-Est, l'Afrique et l'Amérique du Nord, Atalian offre non seulement une évolution fonctionnelle mais aussi de nombreuses opportunités de mobilité géographique [...].



Faire partager une culture d'entreprise

[...] Et parce qu'une entreprise solidaire est le reflet de la diversité de la société, Atalian favorise l'accès à l'emploi à ceux qui en sont involontairement éloignés (travailleurs handicapés, jeunes en attente d'insertion professionnelle, etc.). [...]

La politique RSE du groupe est définie et portée par la présidence d'Atalian et se concrétise en engagements fermes et actions concrètes déployés dans l'ensemble du groupe. La RSE fait partie intégrante de notre ADN et nous la considérons comme un véritable levier de performance. [...]

Chiffres significatifs du groupe

Collaborateurs formés	Taux d'emploi seniors	Contrats d'alternance
9 555	22 %	249

Taux d'embauche juniors	Taux d'emploi travailleurs handicapés
23 %	7,9 %

atalian.fr

Document 2 : Interview de Julie Bouchet : Responsable RH

En quoi consiste votre métier ?

Au sein d'Atalian France, je suis RRH sur le périmètre Nord/Normandie/Est. Mon travail consiste à accompagner le cycle de vie professionnelle de nos collaborateurs, de leur entrée dans notre structure jusqu'à leur départ. Je participe notamment au recrutement, à la gestion des compétences des collaborateurs et à leur évolution, à la mobilité géographique et fonctionnelle.

Comment s'organise la gestion des compétences chez Atalian France ?

Notre population salariale vieillit, nous accompagnons beaucoup de départs en retraite et il faut veiller à transmettre les compétences des salariés les plus expérimentés vers les salariés nouvellement recrutés. Dans le cadre de la GPEC, des accords de générations ont par exemple été négociés pour favoriser l'intégration durable des jeunes, le recrutement et le maintien en emploi des seniors, la transmission des savoirs et des compétences.

Nous faisons le point sur les compétences de nos collaborateurs lors d'entretiens planifiés et leur présentons les dispositifs de formations possibles, internes ou externes.

Pouvez-vous nous donner des exemples de programme de formation proposé ?

Par exemple, pour les équipes « chargés de clientèle », nous avons proposé à nos salariés

d'acquérir un certificat de qualification professionnelle (CQP) afin d'obtenir un véritable diplôme de « chargé de clientèle », reconnu par l'État. En effet, nos chargés de clientèle n'ont pas forcément de diplômes ou possèdent des diplômes qui n'ont pas de lien avec leur métier. C'est notre partenaire FH Consulting qui s'est chargé de réaliser les 18 jours de formation sur un semestre. Ce dispositif a permis à nos collaborateurs de gagner en confiance, de développer leur employabilité, d'évoluer professionnellement. Cette expérience a été très enrichissante : grâce à ce diplôme, ils ont été confortés et reconnus dans l'acquisition de leurs compétences.

Autre exemple : certains de nos salariés ouvriers ne savent ni lire ni écrire. Des supports de formation adaptés existent. Cependant, pour pouvoir évoluer vers un poste de chef d'équipe, la maîtrise de la lecture et de l'écriture est indispensable. Notre agence de Dijon propose un programme pilote d'alphabétisation basé sur le volontariat.

Dernier exemple : nous avons développé les formations en e-learning. Les salariés se rendent sur une plateforme de formation et, selon leur métier, choisissent les thèmes qui les intéressent. Ce dispositif de formation à distance est pratique pour nos collaborateurs qui exercent parfois leur métier dans des lieux éloignés de nos agences.