



ZOE SERVICES

amplifie son développement et participe à Franchise Expo Paris !

Mars 2011

Zoé Services se développe !

Zoé Services, enseigne de services à la personne, lancée en réseau en 2009, poursuit son développement de façon maîtrisée.

L'activité multiple de services à la personne attire des candidats de différents horizons, de profils divers, aussi bien des femmes que des hommes. Nombreux sont les profils en reconversion professionnelle qui souhaitent changer de métier, à l'instar de la créatrice de l'enseigne, Audrey Velicou qui, juriste de formation, a lancé ses premières unités en 2006.

L'enseigne compte aujourd'hui 9 unités, dont 5 en propre et 4 en franchise.

Les agences du Val de Marne, de l'Aude, des Hauts de Seine, de la Sarthe et de l'Orne sont les agences en propre du réseau.

Par ailleurs, le maillage du territoire, débuté en 2009, se poursuit !

C'est à Flers (61) que le premier franchisé a ouvert la première unité franchisée Zoé Services, en septembre 2009.

L'année 2010 a vu les départements du Gard et Paris se doter d'une agence Zoé Services puisque l'enseigne a ouvert à Saint-Alexandre (30), entre Avignon et Montélimar, en juillet dernier, et, fin 2010, à Paris (13^{ème}).


L'année 2011 débute bien pour le réseau avec une nouvelle ouverture dans le Rhône en janvier, à Bully (69), entre Lyon et Villefranche-sur-Saône. La nouvelle franchisée, Pascaline Lesire a choisi de s'orienter vers la franchise et de rejoindre le réseau Zoé Services après un premier contact sur l'édition 2010 de Franchise Expo Paris.

2010 a donc été une année tremplin pour le réseau qui compte asseoir son développement cette année : deux autres ouvertures sont d'ores et déjà programmées ce premier semestre puisque les contrats sont signés et sont en attente de choix définitif d'implantation.

Audrey Vélicou souhaite aujourd'hui mettre l'accent sur Paris, l'Île de France et dans le Nord Ouest.


Contacts Presse : Agence ZuGGa media

Lise Fercoq Dugué

06 13 43 88 09  zugga-rp@wanadoo.fr

67 cours Mirabeau - 13100 Aix en Provence - Tel : 04 42 62 33 29 - Fax : 04 42 62 33 29

Gaëlle Fercoq

06 10 85 85 97  zuggamedia-paris@orange.fr

Zoé Services expose sur Franchise Expo en mars...

C'est dans cette perspective de développement que Zoé Services participe aux salons spécialisés en franchise et réseau commerciaux. L'enseigne était présente sur le Salon de l'Entreprise de La Rochelle et sur Top Franchise Méditerranée à Marseille, en novembre dernier. Elle expose sur Franchise Expo Paris du 20 au 23 mars prochain, sur le stand N° T55.

Pendant le salon, Monsieur Sohy, franchisé Zoé Services à Paris 13^{ème} interviendra dans la **conférence Services aux Particuliers** organisée le dimanche 20 mars de 13h30 à 14h15.

Une occasion pour l'enseigne d'expliquer à des candidats potentiels le potentiel du marché des services à la personne, de faire partager l'expérience au sein du réseau de ce franchisé, de mieux connaître quel a été son parcours.

Le Concept Zoé Services

En 2006 l'enseigne Zoé Services, spécialisée dans le secteur des services à la personne et notamment dans les activités de ménage, repassage, garde d'enfant, jardinage, petit bricolage, assistance informatique, surveillance de résidence, voit le jour.

Maison

- . Ménage / Repassage
- . Jardinage
- . Petit bricolage
- . Préparation et aide pour les réceptions
- . Montage de meubles
- . Gardiennage/ surveillance résidence

Enfants

- . Soutien scolaire
- . Aide aux devoirs
- . Cours à domicile
- . Préparation aux examens

Aide Quotidienne

- . Assistance administrative
- . Dépannage informatique
- . Assistance informatique et internet
- . Garde des animaux de compagnie

Audrey Velicou, créatrice de l'enseigne, a structuré son activité avec l'idée d'un concept à dupliquer et d'un développement sous la forme d'un réseau. Elle choisit la franchise. La société compte aujourd'hui 35 salariés et plus de 350 clients.

Après 3 ans d'expérience dans ses propres unités, au nombre de 5 aujourd'hui, et implantées dans la Sarthe, l'Orne, l'Île de France et l'Aude, le développement en franchise est lancé en 2009.


Zoé Services innove et offre une vraie valeur ajoutée

Zoé Services, en tant que société de Services à la personne, est agréée et dispose de l'agrément préfectoral 2006-1.72.03 par arrêté N°06-1594. Cet agrément permet notamment aux clients des agences de bénéficier de 50% de réduction ou de crédit d'impôt.

Société en plein essor, l'enseigne décide de choix stratégiques afin de se démarquer de la concurrence. C'est pourquoi, l'un des fondamentaux de Zoé Services étant **la qualité** et estimant que le cœur de sa mission est de fournir aux clients des prestations irréprochables, l'enseigne travaille actuellement sur la création de son propre référentiel de certification qui attestera que Zoé Services s'engage et respecte un cahier des charges, en termes d'accueil, de qualité de prestations et de suivi.

Contacts Presse : Agence ZuGGa media

Lise Fercoq Dugué

06 13 43 88 09  zugga-rp@wanadoo.fr

67 cours Mirabeau - 13100 Aix en Provence - Tel : 04 42 62 33 29 - Fax : 04 42 62 33 29

Gaëlle Fercoq

06 10 85 85 97  zuggamedia-paris@orange.fr

- un interlocuteur accessible qui informe,
- une offre personnalisée et claire,
- un suivi rigoureux des interventions,
- la maîtrise des intervenants,
- un suivi administratif organisé,
- un suivi régulier de la qualité de la prestation.

Des audits blancs de certification seront effectués régulièrement dans chaque agence par le responsable Qualité et l'animateur du réseau qui assisteront les franchisés dans leur démarche qualité et vérifieront la conformité avec le référentiel de l'enseigne.

Par ailleurs, et afin de répondre à la demande croissante des professionnels, l'enseigne vient de créer **Zoé Services Pro**, licence de marque accessible exclusivement aux franchisés du réseau. Cette nouvelle structure permet aux franchisés Zoé Services d'élargir leur clientèle sur les cibles que sont les TPE et PME, artisans, commerçants et collectivités, et d'accroître rapidement leur chiffre d'affaires. Les services proposés sont multiples :

- Nettoyage de locaux, de boutiques, de bureaux
- Démontage montage de meuble, petit bricolage
- Nettoyage de vitrine, de vitres
- Assistance, dépannage informatique, internet
- Création et entretien d'espaces verts
- ...

Conditions d'accès au réseau Zoé Services Pro : être franchisé Zoé Services

- Licence de Marque
- Droit d'entrée : 5000 € HT
- Redevance informatique : 200 € HT / mois
- Redevance assistance : 4% du CA / mois (à partir du 5^{ème} mois)
- Redevance publicitaire : 2% du CA / mois (après la 1^{ère} année d'exploitation)

Monsieur Rolland, franchisé de St Alexandre (Gard) va lancer le service **Zoé Services Pro** en mai prochain.

Zoé Services a également choisi de tenir compte des problèmes liés à l'environnement et propose des **prestations de ménage écologique**. C'est pourquoi elle s'est associée au laboratoire Cellande qui fabrique des produits (contrôlés par ECOCERT®) à base végétale, sans solvants pétroliers, sans colorants, sans phosphate, ni OGM et non testés sur les animaux. Zoé Services propose plusieurs produits : lessive liquide, en poudre, assouplissant, détartrant sanitaire, détergent multi-usage, liquide vaisselle, nettoyant toutes surfaces.


Ces prestations sont effectuées par des intervenants formés sur les produits et techniques adaptés à la protection de l'environnement. Le ménage écologique de Zoé Services est accessible pour seulement 1€ supplémentaire sur le tarif horaire (soit 0,50€ après réduction d'impôt).

Zoé Services innove encore... Afin de fidéliser les clients, l'enseigne a mis en place une **carte de fidélité**, outil motivant pour les récompenser. Cette carte gratuite est fournie à la demande du client. Le principe est simple, plus le client consomme de services, plus il cumule de points qui lui permettent de gagner des chèques cadeaux services à valoir sur d'autres prestations. Cette carte permet également aux clients d'être informés des nouveautés, de bénéficier d'offres promotionnelles et de conseils personnalisés.

Zoé Services est la première société de services à la personne proposant une carte de fidélité.

Contacts Presse : Agence ZuGGa media

Lise Fercoq Dugué

06 13 43 88 09  zugga-rp@wanadoo.fr

67 cours Mirabeau - 13100 Aix en Provence - Tel : 04 42 62 33 29 - Fax : 04 42 62 33 29

Gaëlle Fercoq

06 10 85 85 97  zuggameia-paris@orange.fr

Zoé Services accompagne ses franchisés

Chaque franchisé bénéficie d'un savoir-faire, d'un concept aguerri, d'une formation initiale et continue, d'une exclusivité territoriale, d'une aide permanente à travers un outil de e-learning, de tarifs préférentiels pour sa communication, d'un logiciel d'exploitation dédié et développé pour l'enseigne, de partenariat avec diverses plateformes. La mutualisation des moyens et des outils permet à chaque agence un développement optimal.

Zoé Services s'est notamment rapprochée de la société **Formations Maximum** qui dispense des formations continues pour adultes et propose des programmes de formation en Droit, Management, Gestion commerciale, Communication, Informatique et également en SAP (Services A la Personne). Ce programme s'intègre dans la formation continue des franchisés.

Par ailleurs, le logiciel **Zoé Services SAP** dédié permet au franchisé d'exploiter et de gérer facilement son agence :

- gestion des interventions (planning)
- gestion de la clientèle (fiche client, devis)
- gestion des ressources humaines
- gestion de la facturation
- attestations fiscales
- gestion du suivi Qualité
- exportation des données pour les comptables
- tableaux de bords et d'analyses

L'enseigne a également conçu un **CD e-learning** permettant aux franchisés d'avoir accès à tous les documents utiles à l'exploitation de son agence ainsi qu'aux documents inhérents :

- gestion du salarié
- gestion de la clientèle
- suivi qualité
- assistance juridique
- communication

Zoé Services a mis en place un centre d'appels : 0811 46 28 70 numéro unique national

Une personne dédiée et formée est chargée de prendre en charge les appels du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 et le samedi de 9h30 à 12h30. Les appels sont ensuite redirigés vers l'interface du franchisé concerné et apparaissent dans les interventions à planifier avec toutes les informations recueillies par l'hôtesse d'accueil téléphonique. Il est répondu à toutes les questions des interlocuteurs en matière de services à la personne. Les clients bénéficient d'une musique d'attente personnalisée les informant des activités de Zoé Services.

Le nouveau siège de l'enseigne, à Saint Saturnin, tout près du Mans, a été conçu et aménagé pour faciliter la relation franchiseur/franchisés à travers notamment un système de vidéoconférence, des salles de formation en nombre,...


Ces nouveaux locaux permettent d'accueillir les **ateliers gratuits de Zoé Services** le mercredi et samedi : atelier enfant, atelier jardin, astuces écologiques... Une initiative à laquelle tenait particulièrement Audrey Vélicou et que ce nouveau siège a rendue possible.

Zoé Services accompagne ses franchisés à travers une véritable animation de réseau qui permet à ses franchisés un lancement efficace et un développement rapide de leur agence.

L'animateur de région dédié se veut le lien entre la tête de réseau et les franchisés. Son rôle est d'apporter toute l'aide nécessaire, tant au démarrage que tout au long du partenariat. Des réunions régulières sont organisées afin de permettre à chacun de se rencontrer et d'échanger. Le réseau rédige notamment une lettre d'information mensuelle.

Contacts Presse : Agence ZuGGa media

Lise Fercoq Dugué

06 13 43 88 09  zugga-rp@wanadoo.fr

67 cours Mirabeau - 13100 Aix en Provence - Tel : 04 42 62 33 29 - Fax : 04 42 62 33 29

Gaëlle Fercoq

06 10 85 85 97  zuggamedia-paris@orange.fr

Le marché des Services à la Personne

Rejoindre Zoé Services, c'est intégrer un secteur en plein développement en France où il reste encore beaucoup à faire par rapport aux pays anglo-saxons où la notion de service est très développée.

De plus, l'évolution démographique, vieillissement de la population d'une part et dynamisme de la natalité d'autre part, et l'évolution des modes de vie, bouleversement de la vie de famille, féminisation du travail, allongement de la durée du travail, génèrent de nouveaux besoins.

Les services à la personne regroupent l'ensemble des services contribuant au mieux-être des citoyens à leur domicile. Ils connaissent une forte croissance, correspondant à une demande sociale importante et diversifiée, à laquelle l'Etat entend répondre par une politique de soutien.

On distingue 3 grands domaines de services :

- . **les services à la famille** : garde d'enfants, soutien scolaire,...
- . **les services de la vie quotidienne** : travaux ménagers, livraison de courses à domicile, petits travaux de jardinage, petit bricolage, gardiennage, surveillance,...
- . **les services aux personnes dépendantes** : assistance aux personnes âgées, assistance aux personnes handicapées, aide à la mobilité et transport,...

Le champ des services à la personne est défini par la loi du 26 juillet 2005 et précisé à l'article D.129-35 du code du travail.

Les services à la personne emploient aujourd'hui plus de 2 millions de personnes. C'est le secteur de l'économie française dont la croissance a été la plus forte au cours des quinze dernières années en terme de création d'emplois. La majeure partie ainsi créés sont des emplois de proximité.

Source : Observatoire de l'emploi de l'Agence nationale des services à la personne

Dans le contexte de la crise que l'économie française a traversée à partir de l'automne 2008, le secteur des services à la personne a connu une nette inflexion mais est resté en croissance ces deux dernières années. Les grands indicateurs de l'activité et de l'emploi témoignent de la résistance du secteur à la crise :

- . la progression des heures travaillées dans les services à la personne, qui pourrait avoir atteint 2,2% en 2010 après +1,3% en 2009,
- . la hausse attendue des emplois en équivalent temps plein (ETP) : +22000 en 2010 (prévision), après +15 000 en 2009,
- . la part du secteur dans le PIB, qui approche 1% en 2010. Cette part croît d'année en année, grâce au développement de l'activité chez les particuliers employeurs, et de l'activité chez les prestataires,
- . les prévisions retiennent une légère progression de l'activité, avec une hausse du nombre d'heures travaillées chiffrée à 30 millions.

Source : BIPE d'après IRCEM, DARES, ACOSS, INSEE

Retrouvez toute l'actualité de l'enseigne sur www.zoeservices.com

Contacts Presse : Agence ZuGGa media

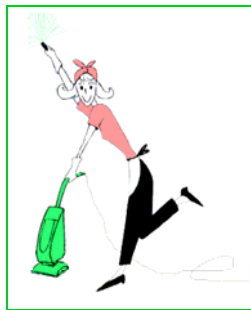
Lise Fercoq Dugué

06 13 43 88 09 [✉ zugga-rp@wanadoo.fr](mailto:zugga-rp@wanadoo.fr)

67 cours Mirabeau - 13100 Aix en Provence - Tel : 04 42 62 33 29 - Fax : 04 42 62 33 29

Gaëlle Fercoq

06 10 85 85 97 [✉ zuggameia-paris@orange.fr](mailto:zuggameia-paris@orange.fr)



FICHE SIGNALÉTIQUE ZOE SERVICES

Enseigne	ZOE SERVICES
Raison Sociale	SARL ZOE SERVICES
Activité	Services à la Personne Multiservices : ménage, repassage, garde d'enfant, jardinage, petit bricolage, assistance informatique, surveillance de résidence. Certification QUALICERT.
Année de création la société	2006
Année de lancement en franchise	2009
Responsable du développement	Audrey VELICOU
Nombre total d'implantations	9
Dont en franchise	4
Chiffre d'affaires 2010 du réseau	450 000 €
Villes recherchées	en priorité Paris, Ile de France, Nord Ouest.
Type Emplacement	indifférent. L'activité peut s'exercer à domicile à condition de prévoir un endroit pour les salariés.
Profil du candidat	Première expérience en management du personnel vivement conseillée. Aide au dossier d'obtention de l'agrément simple. Aide à l'obtention de la certification QUALICERT.

Conditions d'Adhésion à l'Enseigne

Droit d'entrée	12 000 € (encore pour 1 franchisé) puis 15 000 €
Durée du contrat	5 ans
Investissement global	entre 30 000 et 35 000 €
Apport personnel	15 000 €
Royalties	3% du CA HT à compter du 4 ^{ème} mois d'exploitation
Redevances publicitaires	2% du CA HT à compter du 25 ^{ème} mois d'exploitation
Redevances informatiques	200 € HT / mois (assistance téléphonique, mises à jour, évolutions du logiciel)
C.A. moyen d'une unité	170 000 €
Marge Brute	30 000 €


Coordonnées

5 rue de Villeneuve - Zac de l'Océane - 72650 Saint Saturnin - Tel 02 43 34 25 33

www.franchise.zoeservices.com et www.zoeservices.com

Contacts Presse : Agence ZuGGa media

Lise Fercoq Dugué

06 13 43 88 09  zugga-rp@wanadoo.fr

67 cours Mirabeau - 13100 Aix en Provence - Tel : 04 42 62 33 29 - Fax : 04 42 62 33 29

Gaëlle Fercoq

06 10 85 85 97  zuggamedia-paris@orange.fr