

DOSSIER DE
PRESSE

OCTOBRE
2010

La franchise AGE D'OR SERVICES

1^{er} réseau privé de services à la personne

Contact Presse : Aurélie Jeangerard

Tel : 03 25 82 83 69

Mail : aurelie.jeangerard@agedor.fr

L'Age d'Or Expansion
12 rue Ravelin
Le Parvis de la Gare
10000 TROYES
Tel : 03 25 82 95 75
fax : 03 25 82 97 99
www.agedorservices.com



AGE D'OR
SERVICES

Une présence active à vos côtés

Sommaire

Historique de l'enseigne

AGE D'OR SERVICES..... 3

Le concept

AGE D'OR SERVICES..... 5

Les agences

AGE D'OR SERVICES 6-7

La franchise

Principe de fonctionnement 8

Les conditions d'accès à la franchise

AGE D'OR SERVICES..... 9

Huit bonnes raisons de choisir

la franchise AGE D'OR SERVICES... 10

Ils se sont lancés en 2009 11

AGE D'OR SERVICES,

Fiche express



Historique de l'enseigne

AGE D'OR SERVICES

Depuis 1991, date de création de la première agence AGE D'OR SERVICES à Troyes autour d'un concept : rompre l'isolement des personnes âgées ou handicapées. Le concept a permis un développement solide

et régulier de l'ensemble des franchisés. Mais un concept est une notion qui vit et évolue pour s'adapter à la demande du marché et permettre de se différencier de la concurrence.

1991

1993

- Création de la première agence AGE D'OR SERVICES à Troyes afin de rompre l'isolement des personnes âgées ou handicapées en les accompagnant dans leurs déplacements, en toute sécurité et convivialité.
- Début de l'expansion du réseau AGE D'OR SERVICES. Les premières agences en franchise sont créées.
- Les médias s'intéressent de plus en plus au concept développé par AGE D'OR SERVICES pour son caractère innovant en matière d'action sociale et ses potentialités en termes de création d'emplois.

1994

1996

- Concrétisation de partenariats avec des caisses de retraite, des collectivités...
- Elaboration d'un titre de paiement permettant aux personnes non imposables de bénéficier des prestations de services à moindre coût.
- Membre fondateur du premier Syndicat d'Entreprises de Services à la Personne (SESP).
- Le nombre de franchises est d'une trentaine, réparties sur le territoire.
- Nos contacts quotidiens avec ceux que nous aidons nous amènent à élargir notre palette de services afin de mieux répondre encore à leurs attentes.

1997

1999

- Signature d'un partenariat avec C3D (Caisse des Dépôts et Développement).
- Les franchisés AGE D'OR SERVICES aident plus de 15 000 personnes âgées, handicapées ou dépendantes.
- L'administration accepte que les franchises soient reconnues « emplois familiaux », les sommes payées par les clients pouvant être déductibles des impôts.
- Développement de l'animation du réseau de franchise.
- Sortie du label qualité des services à la personne, « QUALICERT ».

2000

2003

- Extension de la palette de services.
- Baisse de la TVA de 20,6 % à 5,5 % sur une partie de nos prestations.
- Rachat de L'AGE D'OR EXPANSION par CNP Assurances, premier assureur de personnes en France.
- Des moyens financiers importants sont donnés à L'AGE D'OR EXPANSION pour accroître la notoriété et développer le réseau de franchise.
- Circulaire Sécurité sociale prévoyant le remboursement d'assurés utilisant des services AGE D'OR SERVICES pour certaines prestations.

2003

2006

- Lancement d'un nouveau service : l'aide à domicile.
- Accord exclusif avec la SNCF, lancement du service Facileo
- Lancement de la certification NF Service - Service aux personnes à domicile -
- Reconnaissance ministérielle : visite en avril 2005 de la Secrétaire d'Etat aux personnes âgées à Troyes.
- Le Réseau est constitué de plus de 150 agences.

2006

2010

- Lancement d'un nouveau service : le portage de repas.
- Signature d'une convention de partenariat avec les Aéroports de Paris.
- Signature d'une convention de partenariat avec l'Agence Nationale des Chèques Vacances dans le cadre du programme « Seniors en Vacances ».
- Consolidation de l'animation du réseau de franchise (6 animateurs régionaux, un chargé d'animation et un directeur de l'animation).
- 71 agences certifiées NF Service - Service aux personnes à domicile - à Juillet 2010, premier réseau en nombre d'agences certifiées.
- Le réseau compte plus de 180 agences en métropole et dans les DOM : Martinique, Guadeloupe, Guyane et la Réunion.

Le concept

AGE D'OR SERVICES

Un interlocuteur unique pour une réponse globale adaptée aux problèmes de la perte d'autonomie.

AGE D'OR SERVICES a pour objectif de répondre aux souhaits exprimés par ses clients.

Depuis 1991, AGE D'OR SERVICES enrichit et améliore constamment ses actions pour répondre le plus précisément possible à la demande de ses clients âgés et/ou handicapés.

Les services proposés par les agences AGE D'OR SERVICES répondent à deux grandes catégories de besoins :

Vivre chez soi de manière autonome :

- Soutien à domicile et stimulation
- Aide ménagère
- Auxiliaire de vie (aide au lever, au coucher, à la toilette, à l'habillage)
- Retour à domicile après hospitalisation
- Téléassistance (installation d'un transmetteur de téléassistance)

Garder un lien social et rompre l'isolement :

- Aide à la mobilité (accompagnement véhiculé et/ou au bras)
- Livraisons à domicile (repas, courses, médicaments)
- Petit bricolage
- Petit jardinage

Les agences AGE D'OR SERVICES sont prestataires de services, ainsi elles déchargent les clients des formalités administratives, elles assurent la continuité de services et prennent en charge la gestion des congés payés, des salaires, de la formation continue...

AGE D'OR SERVICES, c'est une prise en charge différente, complète et humaine.

Qu'il s'agisse d'une intervention ponctuelle ou récurrente, de confort ou d'autonomie, l'ensemble des agences AGE D'OR SERVICES apportent une réponse adaptée aux clients.

Les plus de nos interventions :

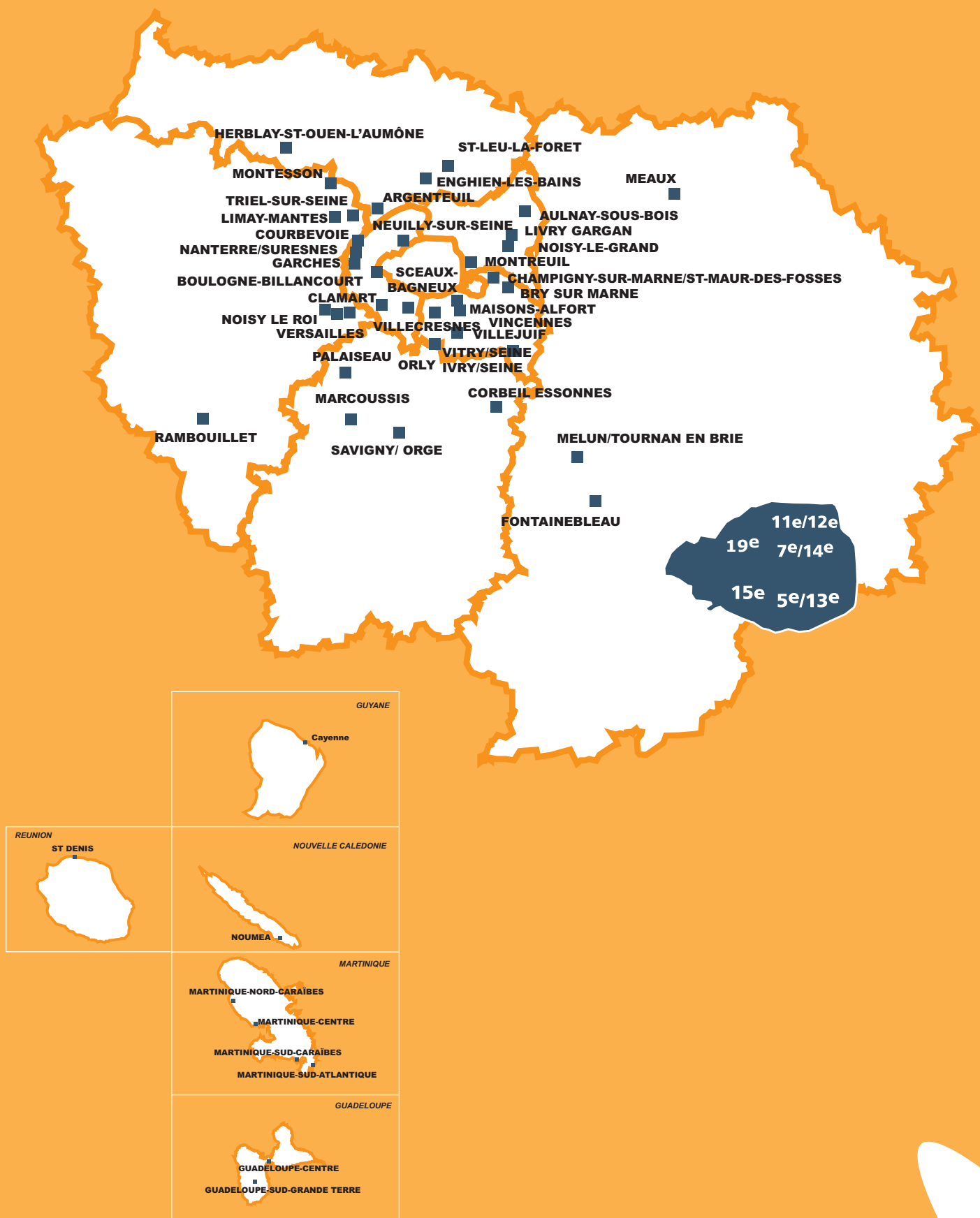
- Des services sur mesure : adaptés et personnalisés
- Une prise en charge complète de la personne aidée
- Des prestations de qualité
- La sécurité du mode prestataire : les intervenants sont nos salariés
- Un réseau national permettant d'avoir des services identiques partout en France
- La remise d'un devis gratuit avant notre intervention
- Un prix clair

AGE D'OR SERVICES



Les agences

AGE D'OR SERVICES



La franchise

Principe de fonctionnement

L'histoire de la franchise

C'est au début du XX^{ème} siècle que l'ancêtre de la franchise actuelle a vu le jour. La Lainière de Roubaix a développé ce type de distribution dès les années 30 par le biais d'une enseigne toujours célèbre aujourd'hui, Pingouin.

C'est aux Etats-Unis cependant que la franchise va se développer tout au long de ce siècle avec le plus de vigueur. Ainsi, en un demi-siècle, de 1920 à 1970, de grands noms de l'industrie et des services, Ford, General motors, Kentucky Fried Chicken, assurent à la franchise une crédibilité et une reconnaissance qui vont lui permettre de traverser les frontières.

Ainsi réapparaît-elle en France à la charnière des années 60-70. Le nombre de franchiseurs, et donc de franchisés, va se multiplier en quelques années, le nombre de réseaux passant de 34 en 1971 à 203 en 1979. Cette croissance exponentielle s'effectue cependant dans un certain désordre et les professionnels de la franchise, comme les pouvoirs publics, ressentent très rapidement la nécessité de moraliser et d'encadrer juridiquement la franchise.

La Fédération Française de la Franchise a élaboré, dès 1972, un code de déontologie de la franchise, visant à harmoniser les différentes pratiques relevées dans ce secteur.

C'est à la fin des années 80 que vont intervenir les deux textes essentiels du droit de la franchise, exception faite du droit commun des contrats, le règlement communautaire de 1988 et la loi Doubin du 31 décembre 1989, bientôt suivie par son décret d'application en 1991.

Ce corpus juridique va permettre, en premier lieu, de reconnaître la validité des contrats de franchise au regard du droit de la concurrence et, en second lieu, d'organiser une meilleure protection des franchisés en leur permettant de s'engager en mesurant mieux les risques encourus.

Depuis le 1^{er} juin 2000, de nouvelles règles communautaires sont entrées en vigueur, visant à donner une plus grande souplesse aux contrats et en faisant de la liberté le principe, et de l'interdiction l'exception.

Ainsi encadrée juridiquement, structurée professionnellement et développée dans un nombre de plus en plus important de pays à travers l'Europe et le monde, la franchise paraît avoir acquis une maturité qui en fait un mode de collaboration vers lequel un nombre croissant d'entrepreneurs n'hésitent plus à se tourner.

Définition de la franchise

Alors que le règlement communautaire du 30 novembre 1988 en donnait une définition explicite, le règlement n°2790/1999 du 22 décembre 1999, applicable depuis le 1^{er} juin 2000, se contente de renvoyer la définition de la franchise aux lignes directrices du 24 mai 2000 qui l'accompagnent.

Selon celles-ci, les accords de franchise consistent en des licences de droits de propriété intellectuelle concernant des marques, des signes distinctifs ou du savoir-faire pour la vente et la distribution de biens ou de services.

L'accord de franchise est donc un contrat de distribution qui associe une entreprise, propriétaire d'une marque ou d'une enseigne, le franchiseur, à un ou plusieurs commerçants indépendants, les franchisés.

En contrepartie d'une rémunération directe ou indirecte, le franchiseur met à la disposition du franchisé sa marque et/ou son enseigne, ses produits, son savoir-faire et une assistance technique.

La franchise n'est pas définie par un statut juridique particulier : il s'agit d'une relation contractuelle qui, pour fonctionner normalement, doit comporter un certain nombre d'obligations.

Elle se caractérise notamment par :

- la propriété ou le droit d'usage de signes de ralliement de la clientèle par le franchiseur : marque de fabrique, de commerce ou de service, enseigne, raison sociale, nom commercial, sigles, symboles, logos...
- la transmission par le franchiseur de son expérience et de son savoir-faire au franchisé. Traditionnellement, le savoir-faire consiste en un ensemble d'informations pratiques non brevetées, résultant de l'expérience du franchiseur. Il doit être testé par celui-ci, et être secret, substantiel et identifié.
- la fourniture par le franchiseur au franchisé d'une assistance commerciale ou technique pendant toute la durée de validité du contrat.

Les conditions d'accès

à la franchise AGE D'OR SERVICES

Nature du contrat : franchise	Durée du contrat : 5 ans
Droit d'entrée : 19 500 € HT	Formation initiale : 3 500 € HT
Redevances communication nationale sur C.A.H.T : 1 %	Redevances annuelles sur C.A.H.T : 5 %
Budget de communication locale pour l'ouverture : 7 000 € HT	Surface souhaitée : 30m ² minimum
Investissement global de départ : 60 000 € HT minimum	Zone d'implantation : toute la France (liste des zones à pourvoir disponible sur notre site internet)

4 semaines de formation initiale : un acte essentiel

Cette formation de quatre semaines est à accomplir et à valider obligatoirement pour intégrer le réseau AGE D'OR SERVICES. Elle se déroule sur les différents sites du franchiseur L'AGE D'OR EXPANSION. Elle permet au candidat d'assimiler les techniques de mise en place et de développement de sa franchise en matière de services, de gestion financière et commerciale, d'organisation et d'encadrement de ses salariés.

Pour ce faire, une partie du module de formation prévoit l'immersion des nouveaux franchisés, durant plusieurs jours, dans une agence déjà en activité.

Elle donne également des notions précises sur les principes liés au handicap et au vieillissement, sur l'environnement économique lié au secteur d'activité des services aux personnes âgées et handicapées.

Dispensées par des professionnels du secteur, les actions de formation permettent d'acquérir les pratiques professionnelles indispensables par l'intermédiaire d'exercices, tels que les transferts de personne à mobilité réduite. Elle donne droit après validation, sous forme d'une évaluation des compétences acquises durant son déroulement, à une attestation de suivi de stage à la fonction « Piloter une structure de services pour personnes âgées et handicapées ».

Prévention et secours civiques de niveau 1 (PSC 1)

Tous les franchisés AGE D'OR SERVICES doivent être titulaires de la formation Prévention et Secours Civiques de niveau 1.

La formation Prévention et Secours Civiques de niveau 1 (PSC 1) remplace depuis le 1^{er} août 2007 l'Attestation de Formation aux Premiers Secours (AFPS), par arrêté ministériel.

En pratique, l'essentiel de la formation reste identique. Quelques modifications ont été apportées aux gestes enseignés, l'évolution majeure étant l'utilisation du Défibrillateur Automatisé Externe (DAE) chez la victime qui ne respire pas.

Les titulaires de l'AFPS sont considérés comme titulaires, par équivalence, de l'unité d'enseignement PSC 1.

Il est cependant fortement recommandé de suivre une formation continue de mise à niveau.

Profil recherché

Le candidat devra avoir le goût d'entreprendre, des compétences de négociation commerciale et de gestion, le goût et le sens des responsabilités, le sens pratique... et de l'énergie !

Patient avec les personnes âgées et/ou handicapées ou simplement avec les personnes ayant des besoins.

Prêt à s'investir et à se rendre disponible pour ses clients et son équipe, le franchisé aura un caractère serviable et bienveillant, tourné vers les autres.

8 bonnes raisons

de choisir la franchise AGE D'OR SERVICES

Une enseigne qui existe depuis plus de 19 ans

Depuis 1991, le franchiseur AGE D'OR SERVICES est devenu un acteur majeur sur ce marché. Spécialiste des pathologies liées au vieillissement de la population, notre concept a fait ses preuves.

Un actionnaire solide

Un actionnaire de premier plan, premier assureur de personnes en France, permettant des moyens et des méthodes de développement d'un grand groupe.

Une assistance personnalisée

Un animateur régional est dédié pendant toute la durée du contrat de franchise, interlocuteur privilégié du franchisé, il apporte une aide et un soutien quotidien aux agences de son secteur. Le service animation est complètement dédié au lancement, accompagnement, suivi et contrôle de l'activité des franchisés sur le terrain.

La mise à disposition d'un logiciel de gestion intégré

Elaboré spécialement par AOE et pour le réseau AGE D'OR SERVICES, le logiciel de gestion intégré est mis à disposition de tous les franchisés du réseau.

Le soutien à la gestion sociale

Le créateur d'entreprise est confronté à la gestion du recrutement, de la contractualisation d'une embauche, de la gestion de ses contrats de travail et éventuellement de leur rupture. Le service Ressources Humaines apporte soutien et information pour produire les actions adaptées aux besoins.

L'aide aux dépôts des agréments et à la certification NF Service

La qualité des services et des produits est devenue un vecteur essentiel du succès économique et un critère d'achat pour les consommateurs.

Les dossiers d'agrément simple et d'agrément qualité sont élaborés avec le franchiseur et déposés avant l'ouverture de l'agence.

Aujourd'hui, L'AGE D'OR EXPANSION réaffirme sa volonté de maintenir son engagement dans une démarche qualité mais en tenant compte d'un second référentiel relatif aux « Services aux personnes à domicile » : la norme Afnor NF X 50-056. Une équipe dédiée soutient, aide et accompagne les franchisés au passage de la certification.



SERVICES AUX PERSONNES A DOMICILE (NF 311)
Délivré par AFNOR Certification - www.marque-nf.com



L'université AGE D'OR pour vous et vos salariés

Le réseau AGE D'OR SERVICES a créé « L'Université AGE D'OR » en 2009. En effet, le franchiseur a souhaité se doter d'une véritable structure pour accompagner les franchisés et leurs salariés. Entièrement dédiée aux services à la personne, l'Université Age d'Or a pour vocation de proposer des formations qui ont pour objectif principal d'accompagner et d'aider au développement des structures par le biais de la professionnalisation.

Des partenariats nationaux

La confiance de partenaires prestigieux : SNCF, Air France, Aéroports de Paris, Serena Maif, Groupe France Mutuelle, Europ Assistance, Agence Nationale des Chèques Vacances, plusieurs dizaines de collectivités locales et organismes de tutelles...

Ils se sont lancés

en 2009

Le point commun des femmes et des hommes qui partagent l'aventure AGE D'OR SERVICES au quotidien : une même vocation pour aider les autres et un même goût d'entreprendre.



Agence AGE D'OR SERVICES Haguenau,
Jean Luc Albertus

« Ancien animateur dans le service commercial du marché professionnel à France Télécom, j'ai profité d'une opportunité et j'ai découvert AGE D'OR SERVICES lors d'une « journée d'essaimage » organisée par mon ancien employeur. A 56 ans, j'ai créé mon entreprise dans ma ville, ceci était très important pour moi. AGE D'OR SERVICES est une structure organisée et expérimentée défendant des valeurs déontologiques que je partage. Je souhaitais proposer aux personnes âgées et/ou handicapées de mon secteur une possibilité de palier à leur perte d'autonomie tout en restant à domicile ».



Agence AGE D'OR SERVICES Carcassonne,
Philippe Bourgade

« Après 27 ans dans un groupe agro alimentaire et un poste à la direction commerciale de celui-ci où je gérais un chiffre d'affaires de plus de 350 millions d'euros, j'ai souhaité donner une nouvelle orientation à ma carrière professionnelle, une orientation plus « humaine ».

La dimension humaine et sociale d'AGE D'OR SERVICES m'a convaincu, investi d'une nouvelle mission, à 52 ans, je souhaitais aider les populations fragiles en préservant leur respect et leur dignité.

Accompagné par AGE D'OR SERVICES, j'ai pu créer mon entreprise dans la ville de mon adolescence, Carcassonne ».



Agence AGE D'OR SERVICES Compiègne,
Marie-Claude Biarrotte-Sorin

« Agée de 58 ans, ancien agent général/courtier d'assurance, pendant plus de 25 ans, d'une importante agence implantée sur la côte d'Azur, j'ai un jour décidé de me lancer un nouveau défi. Pourquoi ne pas envisager la franchise ? J'avais entendu parler d'AGE D'OR SERVICES par un de mes clients et j'ai un soir pianoté sur mon ordinateur... Deux mois plus tard, j'avais un premier rendez-vous à Troyes, dans les locaux du franchiseur, pour visualiser ce qu'était une entreprise de services à la personne et envisager la création de mon entreprise. Le premier contact a été décisif. Allié à la CNP, AGE D'OR SERVICES était le bon choix !

Créée depuis un an, notre seul objectif : le bien-être de nos clients. Fournir un travail de qualité et des prestations personnalisées à nos clients. Notre principale motivation : la survie de notre entreprise, la concurrence est rude, mais notre concept va nous permettre de réussir ».

AGE D'OR SERVICES

fiche express

Dénomination sociale et création

L'AGE D'OR EXPANSION S.A.
12 rue du Ravelin
Le Parvis de la Gare
10000 Troyes
Tél. : 03 25 82 95 75
Fax : 03 25 82 97 99
Site Internet : www.agedorservices.com

Création de L'AGE D'OR EXPANSION le 6 juin 1991.

Nom des dirigeants

Georges CONSTANTIN : Président
Isabelle ORTOLANI : Directrice Générale
Franck CHAPEL : Directeur Général Délégué

Statut juridique et capital

Société Anonyme au capital de 2 062 548 euros, entièrement libéré,
détenu majoritairement depuis le 28 mai 2001 par CNP Assurances SA,
le 1^{er} assureur de personnes en France.

Le réseau AGE D'OR SERVICES

CA cumulé des franchises en 2009 : 27 millions d'€
181 implantations au 30 juin 2010

Chiffre d'affaires prévisionnel d'une agence

Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5
140 000 €	290 000 €	450 000 €	570 000 €	690 000 €

AGE D'OR SERVICES est membre de :

La Fédération Française de la Franchise (FFF)
La Fédération Française des Services à la Personne
et de Proximité (FEDESAP)