

# DOSSIER DE PRESSE

## AGE D'OR SERVICES

un réseau d'hommes et de femmes  
alliant passion et compétences

### **Contacts Presse :**

L'AGE D'OR EXPANSION

Aurélie Jeangerard

Tél : 03 25 82 83 69

Mail : aurelie.jeangerard@agedor.fr

DELVAL RP

Laurence Delval

Tél : 06 82 52 98 47

Mail : laurence.delvalrp@gmail.com

L'Age d'Or Expansion S.A.  
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](http://www.agedorservices.com)



**AGE D'OR  
SERVICES**

*Une présence active à vos côtés*

# Sommaire

EDITO DU DIRECTEUR GENERAL DE L'AGE D'OR EXPANSION, JEAN-PHILIPPE GOETHALS .....	P 3
---	-----

## LE RESEAU AGE D'OR SERVICES

Le concept .....	P 4
Historique de l'enseigne .....	P 5
Les valeurs .....	P 7

## TRAVAILLER POUR LE RESEAU AGE D'OR SERVICES

Le marché des services à la personne.....	P 8
Un secteur mieux structuré, grâce à la signature de la convention nationale des entreprises de services à la personne .....	P 10
L'emploi au sein du réseau.....	P 11
Age d'Or Services, histoires de vies.....	P 13

## L'UNIVERSITE AGE D'OR

Sylvette Fournet-Fayard, responsable de l'Université Age d'Or, a répondu à nos questions .....	P 14
La formation initiale des nouveaux franchisés Age d'Or Services, une étape cruciale .....	P 16
Autre pôle phare pour l'Université Age d'Or : la formation des nouveaux salariés .....	P 17

AGE D'OR SERVICES, Fiche Express.....	P 18
---------------------------------------	------

# EDITO



La convention nationale des entreprises de services à la personne, signée le 20 septembre 2012 par la FEDESAP et la FESP, avec la CFTC, la CFE-CGC et la CFDT, constitue une avancée majeure en termes de structuration pour notre secteur des services à la personne. Si des négociations paritaires sont d'ores et déjà prévues en 2013, notamment en matière de temps de travail et de classification des emplois, ce texte conventionnel contribue sans nul doute à structurer le cadre de travail des chefs d'entreprise et salariés œuvrant dans notre secteur. Formation professionnelle continue et protection sociale, mais aussi meilleure stabilité des emplois et adaptation des métiers aux contraintes propres à la profession sont les éléments-phares abordés dans cette CCN, en réponse aux préoccupations constantes de notre réseau depuis sa création.

Les besoins en matière de services à la personne ne cessent de croître et de se diversifier. Au moment où les prestataires sont chaque jour plus nombreux, sans compter l'emploi direct et le travail dissimulé, il est en effet primordial, pour la sécurité et la satisfaction de nos bénéficiaires, de garantir la qualification de nos intervenants. La nouvelle convention nationale nous aidera en cela. De plus, le respect d'une déontologie affichée et le partage de valeurs humaines, permettent aux prestations d'être réalisées dans un climat de confiance et en toute discrétion.

En matière de formation professionnelle continue, notre Université Age d'Or, créée en 2009, accompagne nos franchisés et leurs salariés tout au long de leur parcours, grâce à des formations adaptées à leurs besoins et aux spécificités du terrain.

Notre réseau, fort de ses quelques 180 implantations en France métropolitaine et dans les DOM-TOM, propose régulièrement tous types de postes. Qu'ils soient intervenants à domicile ou administratifs, ces métiers concernent tous ceux qui ont à cœur d'aider et de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées, fragiles, en situation de handicap ou de perte d'autonomie. Notre département Ressources Humaines accompagne et conseille chaque jour nos franchisés dans le traitement de leurs problématiques RH, ces derniers gérant toutefois de façon indépendante leur personnel.

Gageons que la signature de cette convention collective nationale contribuera encore davantage à attirer vers des réseaux organisés et professionnalisés comme le nôtre, de nouveaux salariés souhaitant travailler au quotidien dans un secteur où les valeurs humaines comptent !

**Jean-Philippe GOETHALS**  
Directeur Général de L'AGE D'OR EXPANSION S.A.,  
franchiseur du réseau AGE D'OR SERVICES

# LE RESEAU AGE D'OR SERVICES

## Le concept

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

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 en situation de handicap.

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

### Vivre chez soi en toute autonomie :

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 en partenariat avec un téléassisteur)

Petit bricolage - Petites réparations diverses

Petit jardinage

### Garder un lien social et rompre l'isolement :

Aide à la mobilité (accompagnement véhiculé et/ou au bras)

Livraisons à domicile (repas, courses, médicaments)

# Historique de l'enseigne

Depuis 1991, date de création de la première agence AGE D'OR SERVICES à Troyes par Fabrice Provin 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. Jeune entrepreneur, Fabrice Provin recevait les futurs porteurs de projet dans sa chambre.
- Début de l'expansion du réseau AGE D'OR SERVICES. Les premières agences en franchise sont créées.

1994-1996

- Concrétisation de partenariats de grande envergure avec SANOFI, ACCOR, 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 vingtaine, réparties sur le territoire.
- Les contacts quotidiens avec les personnes aidées amènent AGE D'OR SERVICES à élargir la palette de services afin de mieux répondre encore aux attentes.

1997-1999

- Signature d'un partenariat avec C3D (Caisse des Dépôts et Développement).
- 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.
- Lancement du label qualité des services à la personne, « QUALICERT ».

2000-2003

- Extension de la palette des services proposés avec le petit bricolage / petit jardinage.
- Baisse de la TVA de 20,6 % à 5,5 % sur une partie des prestations.
- En 2001, L'AGE D'OR EXPANSION, franchiseur et tête de réseau, est racheté par CNP Assurances, premier assureur de personnes en France.
- A fin 2003, le réseau compte une quarantaine d'agences franchisées.

2003-2006

- Lancement d'un nouveau service : l'aide à domicile.
- Accord exclusif avec la SNCF, lancement du service Facileo : un service d'accompagnement pour se rendre en gare, jusqu'à l'installation à bord du train.
- Reconnaissance ministérielle : visite en avril 2005 de la Secrétaire d'Etat aux personnes âgées à Troyes, Catherine Vautrin.
- Le réseau est constitué de plus de 150 agences.

- Lancement d'un nouveau service : le portage de repas.
  - Signature d'une convention de partenariat avec les Aéroports de Paris : un service d'accompagnement pour se rendre à l'aéroport et bénéficier d'une aide jusqu'aux opérations de contrôle.
  - 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-TOM : Martinique, Guadeloupe, Guyane et la Réunion.
- 
- Lancement du nouveau site internet AGE D'OR SERVICES en mars 2011
  - Le réseau fête ses 20 ans en 2011, et compte, à Septembre 2012, 180 implantations.
  - Lancement de la labellisation Cap'Handéo au sein du réseau Age d'Or Services. Les 6 premières agences labellisées sont Cholet, Alès, Le Mans, Saumur, Nantes et Béziers.
  - Hausse de la TVA (passage de 5,5% à 7%) à l'exception des prestations "liées aux gestes essentiels de la vie quotidienne" et réalisées auprès de personnes handicapées ou âgées dépendantes.
  - Plus de 105 agences certifiées NF Service - Service aux personnes à domicile - à Juin 2012, premier réseau privé en nombre d'agences certifiées franchisées.

# Les valeurs

Un point commun rassemble les femmes et les hommes qui vivent au quotidien l'aventure Age d'Or Services : une même vocation pour aider les autres et un même goût pour entreprendre. Ces principes et valeurs partagés sont mentionnés dans la charte de déontologie du réseau.

## Une vocation pour aider les autres

Tous les franchisés et leurs intervenants, ainsi que l'équipe du franchiseur, se reconnaissent en une même volonté d'accompagner les clients dans leur quotidien, afin de leur faciliter la vie, de leur apporter confort et bien-être, mais aussi de rompre leur isolement et de favoriser leur maintien à domicile. Serviabiles, bienveillants et patients, tous sont attentifs et ont le souci de répondre voire d'anticiper les besoins des personnes fragiles, âgées ou en perte d'autonomie.

## Une attitude générale de respect

Tous les intervenants Age d'Or Services s'engagent à veiller au bien-être et à respecter les droits fondamentaux de la personne aidée : respect de sa culture, religion ou de son choix de vie, de son lieu de vie et de ses biens, de son intimité, de son intégrité et de sa dignité, de sa liberté de communiquer, de s'informer, de se déplacer et de participer à une vie sociale, de la confidentialité des informations reçues et le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

## Le souci de la qualité de l'intervention

Le réseau Age d'Or Services s'est engagé depuis 2007 dans une démarche de certification et a retenu la norme AFNOR - NF X 50-056 « NF 311 service aux personnes à domicile » comme référentiel. En adhérant à cette démarche, le réseau souhaite offrir à ses clients la preuve qu'ils sont au cœur de ses préoccupations essentielles et continues, en leur délivrant des prestations de services de qualité et un suivi individualisé optimal.

Le choix du certificateur s'est effectué par son niveau élevé d'exigence, son esprit constant d'amélioration continue et sa notoriété publique incontestable. Impossible en effet pour un réseau de services à la personne de se construire et d'assurer sa pérennité en marge de la qualité de services due à ses clients !

Les responsables Age d'Or Services s'engagent à veiller à mettre à disposition de leurs clients des intervenants formés et compétents, dotés de savoir-faire et de savoir-être indiscutables, disposant si nécessaire de véhicules correctement équipés, entretenus et assurés pour leurs prestations.

## Une attention portée à la lutte contre la maltraitance et la protection contre l'abus de faiblesse

Les intervenants Age d'Or Services s'engagent à signaler immédiatement à leur responsable et aux services compétents tout risque matériel, physique et/ou de maltraitance de la personne aidée ainsi que tout changement dans son comportement ou son état de santé.

Des référents sont nommés afin d'assurer une fonction de protection de la personne aidée face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes, mais aussi une fonction de protection de l'intervenant lui-même, en l'aidant à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation centrée excessivement sur l'affectivité qu'excessivement centrée sur la technicité.

Afin de protéger les personnes aidées de tout abus de faiblesse, les intervenants Age d'Or Services s'engagent à refuser de percevoir tout don, leg, prêt ou procuration directement ou indirectement de la part de cette dernière, à assumer leur responsabilité en cas de détention de clés du domicile de la personne aidée, mais aussi à ne pas utiliser les appareils de communication (téléphone, internet...) du client à des fins personnelles.

# TRAVAILLER POUR LE RÉSEAU AGE D'OR SERVICES

## Le marché des services à la personne

### Les chiffres du secteur

- 4,5 millions de ménage bénéficiaires au cours de l'année 2011 soit 17 % des ménages français.
- 1,9 millions de salariés en cours de l'année 2011 soit 4 % des ETP «équivalent temps plein» et de l'ensemble de l'économie française.
- 1,82 milliard d'heures prestées au cours de l'année 2011, soit une VA de 17,6 milliards d'euros, 1 % du PIB.
- 27 300 organismes de services à la personne.

Les services à la personne emploient aujourd'hui plus de 1,9 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.

Ce dynamisme mérite d'être souligné, quand la majeure partie des emplois ainsi créés sont des emplois de proximité non délocalisables, nécessitant la mise en place de relations de confiance.

Un chiffre qui en dit beaucoup : si chaque ménage français utilisait 2 heures de services par semaine (ménage, jardinage, etc.), un million d'emplois seraient créés. Les services à la personne ont donc de beaux jours devant eux et s'inscrivent dans la dynamique de tertiarisation de l'économie.

L'évolution démographique et celle des modes de vie génèrent de nouveaux besoins, qu'il est parfois encore difficile de satisfaire.

### On distingue 3 grands domaines de services :

#### **Les services à la famille :**

garde d'enfants, accompagnement des enfants dans leurs déplacements (hors transports scolaires), soutien scolaire, cours à domicile, assistance informatique et Internet, assistance administrative, etc.

#### **Les services de la vie quotidienne :**

travaux ménagers, collecte et livraison de linge repassé, préparation de repas à domicile, livraison de repas ou de courses à domicile, petits travaux de jardinage, petit bricolage, gardiennage, entretien et surveillance temporaire des résidences principales et secondaires, mise en relation et distribution de services, etc.

#### **Les services aux personnes dépendantes :**

assistance aux personnes âgées, assistance aux personnes handicapées, aide à la mobilité et transport, accompagnement pour les promenades et les actes de la vie courante, conduite du véhicule personnel, soins esthétiques à domicile, soins et promenades d'animaux domestiques, garde-malade, etc.



# Les opportunités du marché

L'évolution démographique : Le vieillissement de la population nécessite une prise en charge croissante des personnes âgées. Aujourd'hui, une personne sur trois de plus de 80 ans continue de vivre à domicile. La part de personnes de plus de 60 ans dans la population française est de plus de 23%. Les personnes de 75 ans ou plus sont quant à elles de plus en plus nombreuses au sein de notre société.

De nouveaux modes de vie : L'évolution des modes de vie conduit à accentuer les besoins ponctuels dans le secteur des services à la personne. On peut citer notamment parmi ces phénomènes :

- **l'urbanisation**, qui a conduit de plus en plus de personnes à quitter la campagne pour la ville, et provoque aujourd'hui la disparition de certains services dans les zones rurales.
- **le bouleversement de la vie des familles** :
  - par la féminisation du travail, qui réduit le temps consacré au foyer et aux tâches ménagères : plus de 80% des femmes ont une activité professionnelle et ont besoin de sous-traiter les tâches domestiques.
  - par le développement des familles monoparentales, qui concerne aujourd'hui un enfant sur cinq.
- l'allongement de la durée totale du travail à 42 annuités de cotisation, qui oblige les actifs à déléguer davantage l'assistance et l'accompagnement de leurs propres parents.
- l'aspiration des travailleurs à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, qui les incite à déléguer certaines tâches domestiques.

# Les freins du marché

Déficit d'ancienneté du concept : Le secteur des services à la personne souffre encore aujourd'hui d'un manque certain de visibilité : ce n'est qu'en 2004 que la notion a été définie, pour unifier les nombreuses appellations qui étaient alors utilisées (aides à la personne, services à domicile, services de proximité, etc).

Déficit d'image des métiers : À tort, l'image négative des petits boulots est solidement ancrée dans l'esprit des Français : elle est souvent synonyme d'un travail peu qualifié, à temps partiel, d'horaires décalés et flexibles, d'employeurs multiples, de faible rémunération, d'isolement, d'absence de statut reconnu et de perspectives de carrière, et de manque de filières de formation.

Déficit de structuration et de notoriété : L'émiettement du secteur était également un frein au développement des services à la personne. Les opérateurs structurés sont principalement des associations d'aide à domicile, des associations intermédiaires et des entreprises d'insertion. Mais ils sont le plus souvent peu connus du grand public ou en tout cas, non identifiés au secteur des services à la personne.

Difficultés de recrutement : Les candidats manquent malheureusement pour ces métiers, souvent difficiles. Les principaux problèmes rencontrés par les chefs d'entreprise sont le manque de motivation des candidats (61 %), leur manque de qualification (37 %) et le niveau de rémunération jugé trop faible par les candidats (33 %). Les nombreux opérateurs du secteur, entreprises, associations, particuliers employeurs, et aussi travail illégal, constituent une concurrence en termes de recrutement de personnel. (Source : Insee)

# Un secteur mieux structuré, grâce à la signature de la convention nationale des entreprises de services à la personne

*Le 20 septembre 2012, à Paris, les deux fédérations professionnelles employeurs FEDESAP et FESP ont signé avec la CFTC, la CFE-CGC et la CFDT la première convention collective des entreprises de services à la personne. (source : FEDESAP)*

Au moment où les besoins en matière de services à la personne sont en augmentation constante et se diversifient, cette convention collective nationale constitue un facteur fort de structuration du secteur, en sécurisant le cadre de travail de ses salariés et chefs d'entreprises, et en contribuant à la proposition d'une véritable alternative au travail dissimulé.

Cette CCN, plus souple que le code du travail qui faisait seul foi dans le secteur jusqu'alors, prend en effet beaucoup mieux en compte les spécificités des services à la personne :

- gestion facilitée du temps de travail : importance du temps partiel notamment, mais aussi emplois du temps « saccadés », avec différentes coupures dans la journée liées aux besoins spécifiques des clients,
- prévention des risques professionnels liés à ces métiers,
- meilleure couverture sociale des salariés via la création d'une prévoyance obligatoire,
- plus grande souplesse sur l'indemnisation au niveau des interventions (temps de trajet entre les clients) etc...

Le franchiseur L'Age d'Or Expansion se réjouit par ailleurs de l'importance accordée, dans le cadre de ce texte conventionnel, à la professionnalisation et à la qualification des salariés, une préoccupation constante du réseau depuis sa création.

En effet, une plus grande professionnalisation, par le biais d'un renforcement de la formation continue notamment, est source d'une plus grande qualité du service rendu aux bénéficiaires, et bien sûr d'une plus grande sécurité pour tous. Par ailleurs, mieux encadrés et formés, les salariés ont ainsi la possibilité d'évoluer professionnellement et de s'épanouir dans leur métier.

Cette convention n'est cependant pas une fin en soi, et de nouvelles négociations paritaires sont d'ores et déjà prévues pour 2013, qui devront statuer notamment en matière de classification des emplois.

# L'emploi au sein du réseau

## Le réseau Age d'Or Services, ce sont :

- 180 implantations en France métropolitaine et dans les DOM TOM,
- 1 305 salariés physiques,
- 1 048 salariés sous CDI,
- 171 embauches prévisibles pour l'année à venir,  
tous emplois et tous types de contrat de travail confondus.

*Ces données sont arrêtées au 31/05/2012*

## Le recrutement et la gestion des ressources humaines

Les 180 implantations du réseau Age d'Or Services constituent des entreprises privées de Service à la Personne, gérées sous le statut de la franchise et dédiées aux activités de Services à la Personne, avec une cible de clientèle plus orientée vers la personne en perte en autonomie, âgée, handicapée, ou dépendante. Chaque agence Age d'Or Services doit proposer un bouquet de services permettant une amélioration de la qualité de vie des personnes et axés autour des activités Borloo suivantes :

- Aide à domicile,
- Aide directe à la personne,
- Petit bricolage et petit jardinage,
- Livraison de courses y compris portage de repas,
- Accompagnement au bras et véhiculé.

Ainsi, autour de ces cinq activités majeures, les agences permettent à leurs clients de bénéficier d'un service personnalisé et adapté à leur situation.

Chacune des agences gère de façon indépendante le recrutement de ses salariés, le franchiseur proposant quant à lui aux gérants des règles directrices générales de la politique de recrutement, notamment via l'établissement des fiches de poste. Ces dernières reprennent une définition du poste, une présentation des activités et des responsabilités confiées au salarié, les qualifications ou expériences souhaitées, ainsi que les capacités et compétences majeures requises pour le poste souhaité. Pour toute question liée aux ressources humaines, le franchiseur assure également un rôle de conseil auprès des franchisés.

Les agences Age d'Or Services fonctionnent selon le mode prestataire, c'est-à-dire qu'elles fournissent et facturent globalement la prestation de service aux clients, l'intervenant étant quant à lui salarié de la structure prestataire. C'est donc à l'agence elle-même qu'incombent toutes les démarches administratives et légales liées au statut d'employeur ; c'est également à elle d'assurer la continuité du service en cas d'absence ou de maladie de l'intervenant.

## Les profils recherchés

Postes d'intervenants (aide à domicile, assistant à la qualité de vie, accompagnateur, livreur de courses/repas, petit bricoleur/jardinier...) ou postes administratifs (gestion, assistantat, comptabilité...), différents types de postes sont régulièrement à pourvoir au sein des 180 implantations du réseau Age d'Or Services.

Qu'ils soient diplômés, expérimentés ou débutants, les demandeurs d'emploi souhaitant exercer dans un secteur où l'humain prévaut peuvent trouver leur bonheur et vivre à leur tour l'aventure Age d'Or Services. Pour certains postes, une grande motivation et/ou une expérience confirmée pourront remplacer un diplôme et justifier de la qualification et des compétences du postulant pour le poste souhaité...

Les intervenants doivent être titulaires de la formation Prévention et Secours Civiques de niveau 1 (PSC 1), qui leur permet de pouvoir intervenir à tout moment, si besoin est, et de porter assistance à leurs clients âgés, fragiles, en situation de handicap ou en perte d'autonomie. Indépendamment de ces pré-requis de base et en fonction des spécificités liées à leur poste, certains salariés doivent également disposer de diplômes adaptés : Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS), Diplôme d'Etat de Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale, BEP carrière sanitaire et sociale, titre professionnel d'assistant de vie aux familles ou BEPA option services aux personnes par exemple.

Le savoir-faire est une chose, le savoir-être en est une autre ! Une grande importance est en effet également accordée, lors du processus de recrutement, aux valeurs humaines du postulant, à son engagement à respecter la charte de la déontologie du réseau mais aussi à son attachement à la qualité du service qu'il proposera aux clients. Ainsi, un salarié amené à être au contact de la clientèle, que ce soit en agence (accueil ou gestion) ou en intervention, se doit d'être respectueux de la dignité et de l'intimité du client, discret, et de s'adapter au rythme de vie de ce dernier pour lui apporter un plus grand confort et une plus grande autonomie.

Une fois recrutés, les nouveaux salariés disposent d'une formation continue et adaptée, dispensée via l'Université Age d'Or. Cette formation leur permet de pouvoir répondre aux besoins spécifiques de la clientèle mais aussi de pouvoir évoluer vers d'autres postes au sein de l'agence.

# Age d'Or Services, histoires de vies

*Mari et femme, beau-père et gendre, amis de longue date,...*

*Age d'Or Services est riche d'anecdotes, de motivations, d'organisations différentes selon les spécificités du terrain, mais qui, toutes, constituent la force du réseau.*



Agence AGE D'OR SERVICES de Toulon,  
Hélène DEVILLE

« A 40 ans et après avoir exercé toutes sortes de métiers, j'ai souhaité faire évoluer ma carrière pour non seulement créer enfin MON entreprise, mais aussi pour pouvoir gagner ma vie en faisant quelque chose d'« utile ». C'est par le biais d'un guide sur les services aux particuliers et aux entreprises, acheté sur un salon dédié à la création d'entreprise, que j'ai découvert le réseau Age d'Or Services... et immédiatement envoyé ma candidature. J'ai démarré mon activité de franchisee, à Toulon, en octobre 1998. 2 ans plus tard, alors que je cherchais à embaucher un accompagnateur, mon époux Guy, alors ambulancier, m'a proposé d'intégrer ma structure en tant que salarié... ce que j'ai accepté ! Guy m'apportait sa connaissance des pathologies et conduites à tenir, sa connaissance du milieu et surtout sa volonté de s'impliquer dans un projet commun. Au quotidien, après 12 ans de « collaboration », nous n'avons aucun regret. S'il est certes parfois difficile de bien séparer vie professionnelle et vie privée, et parfois également compliqué de maintenir un lien hiérarchique avec son propre conjoint, nous nous sentons surtout beaucoup plus forts à deux : cette aventure commune est plus passionnante et enrichissante, nous nous soutenons sans faille l'un l'autre et nous motivons si besoin est... mais aussi je peux exiger beaucoup plus de Guy... ! Nos domaines d'action sont différents et bien établis, ce qui nous facilite grandement la vie... »



Agence AGE D'OR SERVICES de  
Fréjus,  
Damien MORAND et Daniel BORGEOT

« Damien était commercial dans une cuisine centrale préparant des repas pour les collectivités et/ou les particuliers. Personnellement, j'étais agent général d'assurances, exerçant en tant que profession libérale sous le mandat exclusif d'une compagnie. Déjà proches de par nos liens familiaux (Damien est mon gendre !), nous nous sommes trouvés tous deux, au même moment, à la recherche d'une nouvelle activité professionnelle, qui correspondrait davantage à nos compétences, nos expériences et nos valeurs. Nous nous sommes rapidement orientés vers le secteur à fort potentiel du service à la personne, et avons choisi le réseau Age d'Or Services, que Damien avait pu découvrir et apprécier dans le cadre de son précédent poste (la cuisine centrale pour laquelle il travaillait collaborait avec certaines agences Age d'Or Services de la région). C'est ainsi que nous nous sommes associés pour créer l'agence Age d'Or Services de Fréjus. Au quotidien, nos ambitions communes et notre complémentarité nous facilitent la tâche. En effet, dans ce secteur demandant abnégation et investissement personnel et matériel, travailler à deux est pour nous une véritable force. Cette association n'a d'ailleurs fait que renforcer nos (déjà) bonnes relations ! »



Agence AGE D'OR SERVICES de Grenoble,  
Romain BERTOUT et Philippe NIEUWJAER

« Romain et moi étions tous deux commerciaux dans une société d'informatique, depuis plusieurs années. Assis côte à côte lors d'un repas fournisseur quelque peu ennuyeux, nous avons commencé à échanger longuement ensemble... et à découvrir que nous souhaitions l'un comme l'autre changer d'activité professionnelle, car notre métier d'alors nous semblait trop impersonnel ! Au fur et à mesure de notre conversation, nous nous sommes aussi rendus compte que nous partagions le même projet : celui de créer une structure de services à la personne, secteur qui nous ressemblait tellement plus ! Notre aventure commune venait de démarrer... Après plusieurs semaines de réflexion et de recherches, nous nous sommes orientés vers la franchise Age d'Or Services, attirés par l'expertise et la forte implantation nationale du réseau. C'est ainsi que nous avons ouvert le 1er novembre 2007 l'agence Age d'Or Services de Grenoble. Forts de notre expérience de commerciaux, nous avons démarché tous les prescripteurs de la région, et au bout de 15 jours nous embauchions notre premier salarié (nous en avons aujourd'hui 25...).

Au quotidien, notre amitié facilite grandement notre collaboration ! Nous nous sommes organisés en nous répartissant les différents services, que ce soient les fonctions opérationnelles ou administratives, tout en gardant une certaine polyvalence, indispensable dans certaines situations. Nos domaines d'action sont ainsi clairement définis, et nous gérons l'agence conjointement. »

# L'UNIVERSITE AGE D'OR

« L'Université Age d'Or » a été créée par le franchiseur en 2009, dans le but de 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 ayant pour objectif principal d'accompagner et d'aider au développement des structures, par le biais de la professionnalisation.



**Sylvette Fournet-Fayard,**

**responsable de l'Université Age d'Or,  
a répondu à nos questions.**

## Présentez-nous l'Université Age d'Or en quelques mots :

Depuis l'origine, le franchiseur accompagne le réseau Age d'Or dans son développement par le biais de la formation professionnelle. En octobre 2009, l'offre de formation a été structurée au sein de l'Université Age d'Or.

## Que contient l'offre de formation de l'Université Age d'Or ?

Elle propose un catalogue complet d'actions de formations continues dédiées aux franchisés et à leurs salariés pour :

- accompagner les axes de développement du réseau,
- trouver des leviers de développement de l'activité,
- acquérir les compétences métiers.

Un cursus d'intégration des nouveaux salariés Age d'Or Services a été mis en place, via un module en e-learning disponible sur l'extranet. La formation des nouveaux franchisés est aussi un pôle important de l'activité de l'Université Age d'Or. Celle-ci a été enrichie de nouveaux modules, et deux sessions de 4 semaines en présentiel suivies d'une semaine d'immersion en agence sont proposées chaque année pour accueillir les nouveaux arrivants dans notre réseau.

Chaque année, de nouveaux thèmes viennent enrichir le catalogue. Cette année, une formation dédiée au handicap a été mise en place et une formation Droit du Travail a été proposée en continuité des formations management proposées les années précédentes.

## Qui dispense les formations ?

Les formations proposées sont dispensées par des professionnels de la santé, de l'intervention à domicile ainsi que des professionnels en formation commerciale et managériale. Décentralisées en régions et en agence, les formations doivent permettre aux franchisés et à leurs salariés d'accéder plus facilement aux actions de formations.

## **D'un point de vue pratique, comment un franchisé peut-il s'inscrire ou inscrire l'un des salariés de l'agence à une formation ?**

Le plan de Formation est diffusé au réseau chaque semestre sur le réseau intranet et par email.

A partir de celui-ci, les agences peuvent construire leur plan de formation et inscrire leurs salariés directement en retournant le bulletin d'inscription par mail ou par courrier. Le franchiseur met également à leur disposition, par métiers, des plans de formation types, pour les accompagner dans cette étape. Une réponse rapide permet une meilleure organisation des sessions.

Financièrement, les formations proposées peuvent être prises en charge par l'OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé) auquel cotisent obligatoirement les agences (Agefos PME ou Unifformation dans la plupart des cas). A cet effet, le plan de formation est validé par Agefos PME avant sa diffusion.

Nous recommandons aux agences de se rapprocher de leur interlocuteur local (tous les OPCA ont des antennes régionales) avec leur plan de formation pour le valider préalablement. Les responsables de structure qui souhaitent participer à une action de formation doivent faire une demande de prise en charge auprès d'AGEFICE. Il est prudent de faire la demande de prise en charge 1 mois avant le démarrage de la formation.

## **Trois ans ont passé depuis la création de l'Université Age d'Or, pouvons-nous faire un bilan ?**

A l'heure des premiers bilans, une cinquantaine de sessions de formation ont été dispensées dans le réseau dans le cadre de l'Université Age d'Or, et plus de 250 personnes ont été formées au titre de la formation continue.

Rappelons que la formation des salariés est une composante des exigences de l'agrément qualité et qu'elle peut être un outil de management des équipes intéressant, en terme d'adaptation au poste de travail et de valorisation des salariés que l'on souhaite fidéliser ou faire évoluer vers d'autres postes.

# La formation initiale des nouveaux franchisés Age d'Or Services, une étape cruciale

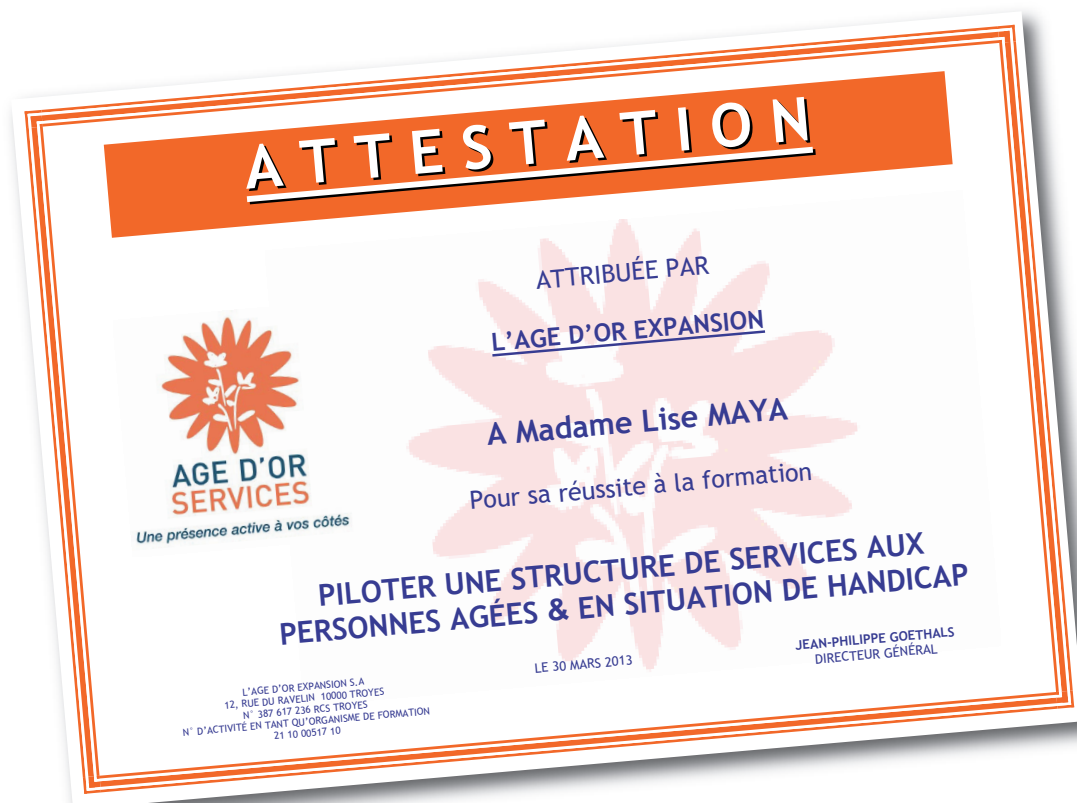
Avant d'intégrer définitivement le réseau, les nouveaux franchisés doivent impérativement suivre et valider un cursus de formation initiale, dispensé par l'Université Age d'Or, afin de leur assurer une bonne préparation pour leur entrée dans le secteur des services à la personne et dans le réseau Age d'Or Services.

D'une durée de 5 semaines au total (4 de formation, 1 en immersion dans une agence en activité), cette formation permet ainsi aux nouveaux franchisés d'assimiler les techniques de mise en place et de développement de sa franchise en matière de services, de gestion financière et commerciale, mais aussi d'organisation et d'encadrement de ses salariés. Ces notions, importantes et nécessaires à la bonne gestion d'une agence, sont abordées grâce à l'intervention d'experts (experts-comptables, professionnels des ressources humaines etc...).

Une partie du module de formation prévoit l'immersion des nouveaux franchisés durant une semaine au sein d'une agence déjà en activité. Différents thèmes sont abordés à cette occasion : la déontologie, la réglementation, la tarification, le témoignage de franchisé, l'outil de gestion et le suivi de la prospection commerciale.

La formation apporte également à ces nouveaux arrivants des notions précises sur les principes liés à la prise en charge et en considération du handicap et du vieillissement des clients, ainsi que sur l'environnement économique lié au secteur des services aux personnes âgées et/ou handicapées. Dispensés par des professionnels du secteur, ces modules permettent d'acquérir les pratiques professionnelles indispensables via des exercices tels que le transfert de personne à mobilité réduite.

En fin de cursus, une évaluation des compétences acquises est mise en place. Une fois validée, cette formation initiale donne droit à une attestation de formation à la fonction « Piloter une structure de services pour personnes âgées et handicapées ».





# Autre pôle phare pour l'Université

## Age d'Or : la formation des nouveaux salariés

*Afin de faciliter leur intégration, différents outils sont à la disposition des nouveaux salariés, dont font partie le livret d'accueil et le module de e-learning.*

### Le livret d'accueil

En cours de finalisation en vue d'une mise à disposition prévue courant 2013, un « livret d'accueil du salarié terrain Age d'Or Services » sera remis à chaque salarié à son arrivée. Adapté aux spécificités de son agence, le livret offrira à ce dernier un aperçu complet :

- du réseau,
- de son agence,
- de l'équipe dont il fait désormais partie,
- de la politique qualité mise en place au sein du réseau,
- des différentes activités et services proposés par sa structure,
- du déroulement d'une prestation-type,
- des règles applicables à l'entreprise.

Différentes annexes lui présenteront les différentes procédures à suivre, notamment en cas de suspicion de maltraitance, et lui rappelleront les différents pictogrammes de danger existant (produits d'entretien par exemple).

### Le module de e-learning

Accessible à tous, un module de e-learning a été spécifiquement créé afin d'offrir aux nouveaux arrivants une formation basique.

Ce module propose notamment une interview filmée du Directeur Général du réseau, le témoignage d'un franchisé, le témoignage de salariés, un rappel sur l'engagement qualité du réseau... Le franchiseur propose également aux nouveaux arrivants un plan de formation type disponible sur le réseau intranet.

Cet outil permet au nouveau salarié d'avoir un premier aperçu de la philosophie du réseau et des prestations existantes.

# 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](http://www.agedorservices.com)

Création de L'AGE D'OR EXPANSION le 6 juin 1991.  
L'AGE D'OR EXPANSION S.A. est le franchiseur du réseau AGE D'OR SERVICES.

### Nom des dirigeants

Jean-Claude CHABOSEAU : président  
Jean-Philippe GOETHALS : directeur général  
Franck CHAPEL : directeur général délégué

### Statut juridique et capital

Société Anonyme au capital de 2 062 548 euros, entièrement libéré,  
détenu majoritairement (99,9%) depuis le 28 mai 2001 par CNP Assurances SA,  
le 1<sup>er</sup> assureur de personnes en France.

### Le réseau AGE D'OR SERVICES

180 implantations à septembre 2012

### AGE D'OR SERVICES est membre de :

La Fédération des réseaux Européens de partenariat et de franchise (IREF)  
La Fédération Française de la Franchise (FFF)