

20 ans, l'Age d'Or

- *Parti d'une idée simple — sortir les personnes âgées de leur isolement*
- *en leur proposant un accompagnement hors du domicile — Age d'Or*
- *Services est aujourd'hui devenu l'un des plus gros réseaux privés*
- *d'aide à domicile. Son histoire, qui fête cette année le cap des 20 ans,*
- *c'est aussi celle, en creux, de la reconnaissance progressive d'un sec-*
- *teur tout entier.*

Le réseau de franchises Age d'Or Services, en 2011, c'est plus de 190 franchises, 1 000 équivalents temps plein, et 50 000 personnes aidées. Un petit bout de chemin parcouru donc, depuis 1991, date à laquelle Fabrice Provin, 20 ans, lance avec sa belle soeur la première agence, à Troyes. A cette époque, cette graine d'entrepreneur remarque dans son quartier un vide dans la prise en charge des personnes âgées : « On les aidait à vivre chez elles mais pas à en sortir. Non pas seulement pour aller à l'hôpital mais aussi pour vivre normalement ! » Fabrice Provin revendique aujourd'hui encore l'originalité de sa démarche : accompagner, à pieds ou en véhicule, des personnes âgées ou handicapées ne pouvant plus conduire et souhaitant pourtant garder leur mobilité. La jeune entreprise investit également le créneau des petits travaux de bricolage et jardinage. « Personne ne faisait ça avant ! », s'exclame Stéphane Benoit, directeur depuis 1998 de la franchise de Mâcon. Un artisan ne se déplaçait pas pour une demi-heure de montage de petit meuble. Ça nous a permis de nous distinguer, de créer notre spécificité ! »

L'idée semble prometteuse, malgré le peu de moyens. Au début, en l'absence de locaux, le fondateur du réseau reçoit en entretien les premiers candidats à une franchise... dans sa chambre de la maison parentale ! On aurait pu en rester à ce stade très « familial », mais l'originalité du

projet ne tarde pas à attirer l'attention des médias. En 1995, le président de Sanofi, Jean-François Dehecq, remarque Fabrice Provin lors d'un passage sur un plateau télé. « Son parrainage a permis au réseau de franchir une nouvelle étape », reconnaît aujourd'hui Fabrice Provin. Le président de Sanofi contribue notamment à présenter Age d'Or à de nombreux médecins et professionnels de santé.

Mais les bonnes volontés ne suffisent pas et le réseau connaît une première crise de croissance à la fin des années 90, faute de capitaux pour développer la structure et encadrer les nouveaux franchisés. Ces derniers souffrent toujours d'un manque de visibilité, avec un chiffre d'affaires qui stagne. « On a essuyé les plâtres », reconnaît Philippe Lécorché, directeur de la franchise de Montargis. Difficile de se faire une place aux côtés des structures associatives et d'affronter aussi la méfiance des financeurs locaux : « On nous disait : revenez dans un an, on verra si vous existez toujours », se souvient Laurent Butteau, franchisé à Saint-Leu-La-Forêt depuis 1996. Pour ne pas arranger les choses, l'activité d'accompagnement reste systématiquement décriée par la profession des taxis, accusant le réseau de concurrence déloyale et enchaînant jusqu'en 2002 les procès contre Age d'Or. « Si on avait continué seuls, on allait droit dans le mur », conclut Stéphane Benoit.

L'arrivée de CNP et un nouvel essor pour le réseau

Le rachat en 2001 de la société Age d'Or Expansion par CNP Assurances redonne une bouffée d'air au réseau. Les capacités du nouvel arrivant permettent une structuration du franchiseur, le nombre d'animateurs régionaux passant de 1 à 6, tandis que le siège se dote d'un véritable pôle de compétences pour répondre aux problématiques juridiques et contractuelles rencontrées par les franchisés. Le franchiseur développe également un réseau de partenaires (assistants, mutuelles...) pour permettre aux franchisés d'atteindre une nouvelle clientèle.



Isabelle Ortolani,
directrice générale d'Age d'Or Services

Ce second souffle s'accompagne aussi d'un intérêt grandissant des pouvoirs publics pour les services à la personne. Après l'APA en 2002, la loi Borloo marque pour le réseau une importante étape dans sa reconnaissance, en entérinant notamment de manière définitive la spécificité de l'activité d'accompagnement. En 2006, Age d'Or Services franchit une autre étape en s'ouvrant à l'aide à domicile, avant de se diversifier dans le portage de repas et la télé-assistance (en tant qu'installateur). L'activité aide à domicile n'a cessé de prendre de l'importance depuis, représentant désormais la première activité du réseau, avec 43% du chiffre d'affaires.

« Aujourd'hui, on a atteint l'âge adulte, conclut Stéphane Benoit. Reste à atteindre la maturité. » Une maturité qui passe, d'après les franchisés et le franchiseur, par la poursuite de la politique de professionnalisation. Depuis 2006, le réseau s'est engagé dans une démarche de certification NF Services et a franchi le cap des 100 agences certifiées début 2011. « Nous sommes le réseau privé avec le plus fort pourcentage de certifiés », se félicite ainsi Isabelle Ortolani, directrice générale d'Age d'Or Services. Et, malgré les difficultés du secteur, la direction ne s'inquiète pas trop pour le développement d'Age d'Or : bien que le nombre de recrutements de franchisés se soit ralenti ces dernières années, le réseau a enregistré un chiffre d'affaires en hausse de 23% l'année dernière. « Mais on n'a pas encore complètement atteint notre objectif », ajoute Isabelle Ortolani, en fixant le cap des 250 franchisés pour le réseau. ■

Fabrice Provin, fondateur du réseau de franchises Age d'Or Services

